
Александра Пожарская
ЭТУ РЕЧЬ НЕВОЗМОЖНО ЗАБЫТЬ
Секреты ораторского мастерства

ПИТЕР®

Александра Пожарская

ЭТУ РЕЧЬ НЕВОЗМОЖНО ЗАБЫТЬ

Секреты ораторского мастерства



Москва · Санкт-Петербург · Нижний Новгород · Воронеж
Ростов-на-Дону · Екатеринбург · Самара · Новосибирск
Киев · Харьков · Минск
2013

ББК 83.7
УДК 82.085
П46

Пожарская А.

П46 Эту речь невозможно забыть. Секреты ораторского мастерства. — СПб.: Питер, 2013. — 160 с.: ил.

ISBN 978-5-496-00399-5

Слово — твой стартовый капитал, твой стиль жнзнн, ее иравствеиная и духовиая осиова. Правильио сказанные слова составляют блестящую речь, которую иазывают ораторским искусством. Как ии крути, его освоенне н точное примеиеиие бьет точно в цель. Задача этой книги — расширить привычиое поиимание ораторского мастерства как узкого жанра выступлеиий со сцены. Издаиие состоит из трех частей: оратор как выступающий перед аудиторней; оратор как коммуннкатор; оратор как лидер. Основное вннманне уделено проработке и освоеиию приемов жанра публичных выступлений. Кроме того, даиа четкая схема подготовки к каждому жаиру: small-talk, переговоры, управлеиие коифликтом, презеитация, выступлеиие перед аудиторией. Лучшие техннки коммуникации, представлеиные автором, позволят вам избавиться от боязнн сцены, волнения, зажатости, помогут стать уверенным в себе оратором. Оратором с большой буквы.

12+ (В соответствнн с Федеральиым закоиом от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ.)

ББК 83.7
УДК 82.085

ISBN 978-5-496-00399-5

Содержание

Введение

Часть 1
Оратор на сцене. Классический стиль

Часть 2
Оратор в коммуникации. Бизнес-стиль

Часть 3
Оратор как стиль жизни. Casual

Введение



В поисках стиля. Концепция книги

Для кого эта киига?

Для вас, искатели приключеиий!

Для вас, жаждущие серьезиого обиовления собствеиных зиаиий!

Для вас, желающие обучаться коммуникации!

В этой книге совмещены самые популярные техники России и мира, выдержки из методик мастеров ораторского искусства, коммуникации и лидерства.

Впрочем, начнем с малого.

Эта книга состоит из трех частей, которые составляют айсберг:

Часть 1. Верхушка айсберга: оратор — сцена.

В этой части мы предложим вам лучшие техники по развитию навыков ораторского мастерства, лучший материал по наработке навыка выступать публично, секретные техники вовлечения публики и многое другое.

Часть 2. Тело айсберга: оратор — коммуникация. Бизнес-стиль.

Расправим крылья, друзья! Как тренер я давно осознала, что и все другие жанры коммуникации, в частности меня всегда интересовала коммуникация в бизнесе, необходимо освоить, чтобы стать опытным оратором (= коммуникатором). Более того, смею утверждать, что, не владея другими жанрами, оратор никогда не станет настоящим виртуозом (не умея переключаться, отсекать лишнее, переходить от монолога к диалогу, быть нацеленным на публику, а не на себя любимого).

И тогда было принято решение включить в книгу краткие путеводители по другим жанрам и их законам. Более того, в будущем планируется издание других книг коммуникативной серии, в которых на верхушке айсберга окажутся иные жанры. Мы будем

внимательнейшим образом изучать каждый из них и постараемся понять, в чем их уникальность и в чем универсальность.

Часть 3. Основа айсберга: оратор — стиль жизни. Casual.

Когда-то на одной из конференций я услышала высказывание великого практического психолога и автора многих книг Н. И. Козлова: «Техники и фишки не работают без нравственной и моральной основы. Приемы бесполезны сами по себе, без цели, без умения их применять правильно, без осознания, зачем ты это делаешь. Только человек, сделавший Слово своим стилем жизни и живущий им, может называться настоящим оратором, т. е. Оратором с большой буквы».

Часть 1
Оратор на сцене. Классический стиль

Превью. Классическое понимание термина «оратор»

Итак, начнем книгу с классического определения термина «оратор»: **ора́тор** (лат. *orare* — «просить», *orator* — букв. «проситель») — тот, кто произносит речь, а также человек, обладающий даром красноречия или владеющий ораторским искусством.

Уважаемые читатели, вы не задумывались, почему столь важно в современном мире обучаться ораторскому мастерству? Если нет, то давайте-ка я расскажу вам сказку про то, как рождаются великие ораторы, про то, как Мастер дела стал Мастером слова, а затем посмотрим, к чему нас это приведет.

Как Мастер свой страх подковал. Снимаем страх публичных выступлений

Жил на белом свете Мастер. Какой такой Мастер? Мастер дела. Мно-о-го он знал — был настоящий умелец... А работал он в кузнице.

— Значит, был кузнецом?

— Да! Слава о нем гремела по всей округе, мол, подковать может любую живность, даже блоху.

— Ого, блоху!

И собралась как-то раз вокруг того Мастера толпа учеников: «Расскажи-ка, дяденька, как ты блоху подковал?»

Приосанился Мастер, руки тряпицей обтер, обхватил рукой бороду и обвел всех взглядом... Увидел множество глаз любопытных... и оторопел: сколько же их! Мастеру совсем не по себе стало: воздуха не хватает, голос дрожит, ноги ватные... Ответственность-то какая! Не дай бог оплошать да не то рассказать! Потом ведь разнесут по всему белу свету!..

Стоп! Давайте оставим на время бедного Мастера в покое и обратимся к слушателям...

Знакомая ситуация, не правда ли?

В своем деле мы с вами часто можем подковать любую блоху, но рассказать об этом публично — боже упаси! Пусть лучше это сделает кто-то другой.

И кто-то другой вместо вас добьется славы, денег, успеха.

Не надоело? Пора подковать свой страх вместе с Мастером!

10 простых приемов для снижения волнения

Работаем с телом

Прием № 1. Отпустите блоху

Давайте ответим на несколько вопросов:

Что такое страх? Как он ощущается? В чем? Где он располагается в теле?

Да-да, примерно так: где-то в горле комок, ноги трясутся, руки дрожат, дыхание перехватывает. У каждого может быть по-своему, но факт остается фактом: здесь не до убедительности. Мы очень часто слышим фразу: «Борись, побеждай, преодолевай!»

Друзья, кто сказал, что нужно бороться со страхом? Приводит ли к положительным последствиям борьба с вредными привычками? Например, ты проявляешь силу воли, гордо всем объявляешь, что тебе хватит терпения и настойчивости. И... срываешься, причем постоянно.

То же самое и со страхом: если держаться на одной силе воли, бороться с ним, запрещать себе волноваться, стараться держать свои эмоции под постоянным контролем, то на это уйдет неизмеримо больше сил и нервов, чем если просто освоить свой страх. Познакомиться с ним. Описать его и мысленно поприветствовать (*«Эй, привет, блоха! Ты совсем маленькая, хоть и неприятная!»*). И не бороться, а просто отпустить.

Что же делать, когда перед публичным выступлением страх не позволяет расслабиться?

Прием № 2. Стряхните блоху

Вспоминайте: страх сидит в животе. Забирается за шиворот. Пробегает по ногам. Тонкой струночкой дрожит в спине. Брр! **Даешь физическую встряску**! Для снятия любых зажимов в теле, которые мешают нам здраво мыслить и нормально говорить, полезно еще сильнее напрячься, а затем расслабиться. Поэтому напряжение-расслабление крупных групп мышц (икры, колени, бедра, ягодицы, живот, спина, грудь, плечи, шея, лицо — и сбросили!) будет как нельзя кстати. Можно поприседать или поотжиматься за сценой, широко зевнуть.

Прием № 3. Добавьте энергии

Но страху маловато. Он бежит по коже, предательски холодя кожу, создавая вокруг атмосферу сгустившегося напряжения. Что делать? Нужна простенькая **энергетическая зарядка**, которую может выполнить любой. Расставьте ноги на ширине плеч, почувствуйте, как снизу вверх восходит поток энергии Земли, протекает сквозь ваше тело и фонтаном вырывается наружу. Точно так же представьте, как нисходящий поток энергии неба пронизывает вас сверху вниз и вытекает фонтаном внизу. Постойте так некоторое время. Впитывая энергию, которая сбрасывает зажимы. Соедините энергию фонтанов вокруг себя, мысленно уплотните. Вперед — к выступлениям!

Прием № 4. Дышите свободно

Каково дыхание человека, которого волнение берет за горло? Верно! Прерывистое. Страх скользкой рукой нащупывает, к чему бы еще присосаться. С телом все о'кей, он берется за дыхание... но не тут-то было — мы боремся с ним самым привычным способом — «от противного». Страх учащает — мы замедляем дыхание (пара глубоких вдохов, двойной вдох-выдох). Страх прерывает нас — мы отвечаем ему тем же, например используем отличную технику под названием **«Дыхание шариком»**.

Профессор Херри Херминсон из Новой Зеландии занимался подготовкой спортсменов к различным экстремальным ситуациям и предлагал этот способ для снятия страха и перенесения из негативного будущего в настоящее. Именно этой технике он научил всемирно известного альпиниста Хилари, который одним из первых покорил Эверест. Во время восхождения на вершину мира Хилари неоднократно применял ее для снятия страха. Закройте глаза и представьте перед собой легкий теннисный шарик. Вдох — и шарик медленно и плавно поднимается от центра вашего живота к горлу. Выдох — и шарик так же плавно опускается вниз.

Когда мы тревожимся или боимся, шарик либо замирает в одной точке, либо двигается быстро, скачками. Если мы спокойны,

уверены в себе, шарик движется плавно, ритмично. В ситуации тревоги, страха надо добиться, чтобы шарик двигался именно так.

Словом, именно мы навязываем страху свое поведение. Именно МЫ играем с ним. Не боремся. Просто позволяем ему спокойно уйти из тела.

Управляем эмоциями

Прием № 5. Позитивная фраза

О'кей, блоха спрыгнула с вас, но сидит перед вами на столе и посылает вам энергию отрицательных мыслей, зная, что еще с детства вас цепляли эти слова: «Я не справлюсь! Не смогу! Опозорюсь!» Увы и ах, скольким эти внутренние фразочки-паразиты портили жизнь! Предлагаем освободить место для новых мыслей. Что, если их переделать на диаметрально противоположные?

Я смогу!

Я сделаю это!

Я самый лучший!

У меня все получится!

Харизматичный оратор — это я! (Как себя не похвалить?)

У всех получается, а я что, рыжий? (Тереблю конкурентную жилку.)

Соберись, тряпка! (Можно и пожестче...)

Все будут мне аплодировать!

Крылатые фразы:

Смелым судьба помогает.

Счастье всегда на стороне отважного.

Строчки из песен:

Я пью до дна за тех, кто в море! За тех, кого любит волна! За тех, кому повезет!

We are the champions, my friend!

Такие фразы стоит прокручивать в голове перед выступлением, перед выходом на сцену и даже во время него. Название «аффирмация» как нельзя лучше отражает суть приема: *to affirm* (англ.) переводится как «утверждать». Эти позитивные, утверждающие фразы помогут вам настроиться на волну успеха и вы-

ступить блестяще! Создайте для себя копилку лучших аффирмаций!

Прием № 6. Позитивный жест

В паре с внутренней фразой, которая помогает вам справиться с волнением, с трудными ситуациями при выступлении (сложный вопрос, трудные слушатели в аудитории и др.) под ручку ходит так называемый заводящий или позитивный жест.

Вспомните, как радостно вы всплескиваете руками при виде давно знакомого человека (хлопок)! Как смачно фиксируете: «Йес!», когда что-то удалось на славу (рука согнута в локте и резко отводится вниз и назад). Как потираете руки от удовольствия, предвкушая нечто вкусненькое!

Наше тело помнит приятные моменты, связанные с этими и десятком других жестов. Оно словно форма для эмоций, которые мы можем проявить в нужный момент, используя те или иные «заводящие» жесты. Вот некоторые идеи:

1. Рубануть рукой воздух как шашкой.
2. Зафиксировать руки в области груди с крепко сжатыми кулачками («на счастье»).
3. С криком «Хха!» выбросить руку вперед, затем вторую — и так несколько раз.
4. Приосаньтесь, наденьте так называемый «корсет уверенности»: распрямите плечи, подбородок вверх, на лице улыбка. Постойте так несколько минут. И в бой!

Прием № 7. Улыбка

Настроиться на положительные эмоции можно также с помощью мимики. Среди лучших даосских техник встречается очень простое и действенное упражнение: «Смеющийся цигун»: начните улыбаться себе в зеркале (минимум минута), затем рассмейтесь весело (даже если не хочется), усильте смех, позвольте ему быть утрированным (минут пять), закончите упражнение легкой улыбкой, которая теперь не сойдет с вашего лица до конца дня!

«Конечно, — скажет читатель, — вам-то легко, у вас вон какой опыт выступлений. А мне-то чего смеяться?» Но с чего-то надо

начинать, так почему бы не с улыбки! Эта техника принесет вам как минимум хорошее настроение, как максимум — блестящее выступление.

Однажды в аэропорту ко мне подошел мужчина и сказал, что всю дорогу наблюдает за моими эмоциями. Он был поражен тем, что я все время приветливо улыбаюсь. «Буду брать с вас пример!» — буркнул он, расплылся в бодрой улыбище и был таков. И я поняла, что даже не контролирую процесс — хорошее настроение приходит с каждым новым днем. И конечно, с каждым новым публичным выступлением!

Прием № 8. Перепишите сценарий в +

Я вышел на сцену. Публика встретила меня крайне недружелюбно. Люди с насмешкой рассматривали мой дешевый и старомодный костюм. Когда я начал свою речь, слушатели стали перешептываться, а дальше еще хуже: кто-то откровенно зевал, кто-то болтал по телефону, кто-то выкрикивал с места язвительные реплики. В середине выступления мне стали задавать сбивающие с толку вопросы, не по теме и невнятно сформулированные, а затем разочарованные люди потянулись к выходу...

Неприятно? Так зачем рисовать в голове самые худшие сценарии выступления: «Ой, все будет плохо, текст забуду, бумаги растеряю, на вопросы не отвечу!»?

Наилучшим образом помогают снять волнение именно позитивные сценарии. И мы снова осваиваем технику «перевертыша» с ног на голову.

Теперь будем рисовать только радужные картинки:

Я вышел на сцену. Присутствующие были настроены чрезвычайно доброжелательно и встретили меня аплодисментами. Они слушали мое выступление, затаив дыхание. Я с блеском отвечал на вопросы, давая много полезной информации даже для профессионалов. По залу пробежал шепоток восхищения, когда я закончил выступление и подвел итоги. Ура! У меня все получилось!

Стоит обратить внимание на то, что приведенные здесь сценарии описаны как случившееся. Можно проговаривать в настоящем (*Я выхожу на сцену...*) и будущем (*Я выйду на сцену...*), но эффект от того, что вы просто бесстрастно фиксируете будущий успех как свершившийся факт, — неизмеримо выше! Прорисовав подобный позитивный сценарий, вы тем самым уже запускаете механизм успешного публичного выступления. И делаете первый шаг на сцену.

Прием № 9. Смените фокус внимания

Что делать, если волнение не отпускает в самом начале выступления или презентации? Смотришь в зал — и встречаешься взглядом с тем самым «трудным» слушателем, которому все равно. Позевывает, смотрит на часы, руки скрестил на груди... Неопытные ораторы продолжают смотреть именно на это лицо, высасывающее из них энергию.

Секрет прост: сместите взгляд на тех, кто в данный момент позитивно настроен, кивает, улыбается, поддерживает. Может быть, это друзья, знакомые или просто те люди, с которыми вы успели переговорить ДО начала выступления.

Несколько минут — и весь зал у ваших ног. Истинно так. Недаром говорится: «Чаще смотрите в глаза людей, которые вам дороги. В них вы найдете ответ». Опытный оратор ищет ответ в глазах благодарных слушателей.

Прием № 10. Измените значимость

Мы боимся публики, ибо: «Они такие крутые (профессионалы, богатые, опытные и т. д.)».

Мы боимся выходить на публику, ибо: «У меня мало опыта, я знаю меньше них, я такой маленький человек перед этими великими людьми».

Мы боимся самого выступления, ибо: «Это ведь та-а-кое важное-преважное событие для меня!»

И на тройной замок значимости запираем всяческую возможность успешно, достойно и с удовольствием выступить на сцене. Почему? Потому что завышаем значимость события, значимость слушателей и занижаем свою.

Прием осуществляется в три простых шага: повысить свою значимость, понизить значимость аудитории, понизить значимость события.

Кем вы можете себя представить? Мысленно произнесите фразу: «Я захожу в зал — и все меня слушают очень внимательно!» А теперь спросите себя: «Кто я сейчас?» Да-да, полезно представить себя... ну, например, английской королевой, принцем Уэльским, президентом, в конце концов. А может, Терминатором или Бэтменом? Неважно кем — главная идея: я важнее!

Кем вы можете представить публику? Внутренняя фраза-тест: «Они такие милые, родные». Вопрос: «Кто они?» Скорее всего, дети. В 100% случаев на всех проводимых мной тренингах люди дают этот вариант. Дети любят слушать. Внимать. Интересоваться. Смеяться легко и непринужденно. В каждом из нас, даже самом серьезном и успешном, живет ребенок! Используем этот образ и впредь не будем бояться публики!

И о событии: вы знаете, что солнце светит счастливым. Но оно также беспрестанно светит и тем, кто что-то не доделал, что-то провалил, не очень хорошо выступил. Оглянитесь вокруг: что страшного произойдет, если вы выступите из рук вон плохо? Кто-то умрет? Отощает? Одичает? Погаснет солнце? Нет же. Так не бойтесь идти вперед, предварительно снизив значимость, и быть довольным собой и жизнью!

Когда меня спрашивают о роде занятий, мой ответ всегда таков: «Я помогаю людям получать удовольствие...» Пауза тянется секунды три. Фраза интригует и вызывает интерес, после чего я скромно добавляю «...на сцене».

Поэтому наша с вами задача, Мастер, подковать блоху. Обуздать свой страх. И наконец, получать удовольствие на сцене.



Подытожим

Как подковать блоху

✓ Знакомство со страхом.

✓ Физическая встряска.

- ✓ Энергетическая зарядка.
- ✓ Работа с дыханием.
- ✓ Позитивная фраза.
- ✓ Позитивный жест.
- ✓ Улыбка.
- ✓ Позитивный сценарий.
- ✓ Смена фокуса внимания.
- ✓ Игры со значимостью.

Как Мастер момента ждал. Примеряем ожидания слушателей

Итак, стал наш Мастер осваивать премудрости всякие: например, со страхами-блохами бороться научился. Но не давала покоя мысль о том, как же его ребята отнесутся к выступлению, чего они ждут — и ждут ли вообще. И как это так подгадать, чтобы и нашим, и вашим. Чтобы всем понравиться. Чтобы по всей округе молва пошла, мол, вот какой Мастер ученый стал, да и сам учить наладился — оратором стал!

Так и ходил Мастер, ломал голову, каких же знаний ему теперь-то не хватает... и ждал случая, чтобы это у кого-нибудь выяснить.

А чтобы угодить публике, дорогие читатели, Мастеру всего лишь нужно знать ее ожидания и самому уметь их формировать!

Перечислим виды ожидания относительно вашего публичного выступления и его составляющих:

1. **Ожидания относительно того, кто будет выступать.** Например, конферансье объявляет, что сейчас на сцену выйдет Барак Обама, а вместо этого появляется уборщица тетя Зина (ладно, в Америке тетя Полли) в застиранном халате и начинает вещать. Мы не раз сталкивались с обманом ожиданий зрителей на конференциях, когда вместо заявленного оратора выступает другой, на тренингах, когда полюбившегося тренера заменяют другим, и т. д.

   При этом если уровень другого оратора достаточно высок — зрители через какое-то время успокаиваются и принимают его (что опять же зависит от мастерства, харизматичности и всех других тренируемых нами качеств новичка). Приведу личный пример: однажды мне довелось проводить

кусочек тренинга «Харизматичный оратор» в Университете Сергея Шипунова и я заменила одного из любимых публикой тренеров буквально на два дня. Во-первых, моя напарница-тренер с самого начала объявила, что я из Иркутска, и это сразу насторожило москвичей — мол, кто-то там из провинции будет нас учить. А во-вторых, всю первую половину занятия они то и дело подходили к Анастасии (моя коллега) и шепотом интересовались, куда делся их тренер.

Однако уже после первой части мне удалось весьма достойно (если не сказать великолепно) продемонстрировать упражнение «РОЛИ», дать обратную связь высокого качества в некоторых подгруппах, которые осознали ее полезность. И на второй день все с нетерпением ждали именно меня. Но после другой звезды было сложновато внедряться в процесс.

2. **Ожидания относительно внешнего вида, имиджа оратора.**
   Представьте: вы серьезный адвокат — и приходите на встречу в шортах и с серьгой в ухе. И наоборот: каковы будут впечатления клиентов от вашего облика, если вы позиционируете себя как креативного, творческого человека, а на встречу являетесь в черном наглухо застегнутом пиджаке, белой накрахмаленной рубашке со стоячим воротничком и брюках. Полный официоз. Скукота...
3. Третий тип ожиданий касается того, **как вы будете выступать, каковы будут ваши манеры н насколько ваше поведение будет соответствовать заявленной социальной роли**.

Думаю, многим известна история о популярном семейном психотерапевте Вирджинии Сатир, которая, выходя на сцену после объявления многих и многих регалий, шаркала ногами, роняла микрофон, неуклюже ползала по сцене в его поисках. В это время шокированная публика недоумевала: «БОГ МОЙ, НЕУЖЕЛИ ЭТО ЧУЧЕЛО И ЕСТЬ ВИРДЖИНИЯ САТИР?» Стоило заплатить немалые деньги за то, чтобы видеть лица слушателей в тот момент. Однако затем Вирджиния резко

выпрямлялась, в глазах появлялся блеск, она подходила к стойке микрофона и объявляла первую тему: «Друзья, то, что вы сейчас видели, называется неконгруэнтность. Если поза, жесты, мимика не соответствуют содержанию речи, это несоответствие вызывает сильнейшее отторжение. Самый важный навык любого успешного человека — быть конгруэнтным! И именно поэтому мы начинаем семинар с данной темы!»

Действительно, в приведенном примере как нельзя лучше продемонстрировано поведение, которое соответствовало бы заявленной социальной роли оратора. Нарушение ролевых ожиданий может вызвать не только отторжение и недоверие к оратору, но и спровоцировать конфликт. *Вот типичный пример нарушения ролевых ожиданий, состоящий в непредставлении информации.*

Ученик задает учителю вопрос по изучаемому предмету, а учитель отвечает: «На занятия ходить надо, а не прогуливать».

В данном случае учитель сам предлагает перейти от набора ролей учитель-ученик к набору ролей обиженный-виновный, который в отличие от первого чреват конфликтностью.

Еще пример.

Ученик плохо понял содержание урока и в конце его задал вопрос. Ответ учителя начинался со слов: «Что я еще могу сказать, раз ты недоношенный». Затем учитель все-таки ответил на вопрос.

Уж лучше бы совсем молчал! В данном случае грубое нарушение этических норм, несовместимое с ролью учителя, делает бесполезной всю его работу.

4. Четвертый вид ожиданий — ожидания относительно того, что **вы говорите, т. е. содержания** (важно соответствие заявленной теме лекции, презентации, и т. п.), **а также относительно того, как вы выступаете, т. е. стиля выступления**: шутливый, с байками и анекдотами/серьезный, лекторский, официальный и т. п.).

5. **Содержание и поведение (язык слов и язык жестов).** Содержание, т. е. язык слов, должно соответствовать языку жестов. Вот примеры несоответствия языка слов и языка жестов:

«Я рад вас видеть» + вымученная улыбка.

«У нас огромные доходы» + руки падают вниз/рука плавно опускается вниз.

«Необходимы небольшие инвестиции» + руки разведены широко в стороны.

«Медицина сделала огромный шаг вперед» + шаг назад.

«Я открыт для диалога» + руки скрещены на груди, взгляд отведен в сторону.

Язык тела не вызывает сомнений у слушателей, ведь он обращен к нашему подсознанию, тогда как язык слов — к сознанию. А в споре сознательного и бессознательного всегда выигрывает последнее.

6. **Место, время, контекст.**

   И наконец, некритично, но все же: важно учитывать ожидания слушателей относительно места и времени вашей презентации, выступления, тем более если организатором выступаете именно вы. Дорогой тренинг, который проводится в палатке, бане, в обшарпанной аудитории , вызовет сомнения в оправданности цены. Презентация дорогих услуг где-то на коленке, на улице, в офисе неприглядного вида тоже оставит неприятное впечатление. Ожидания относительно регламента: если вы закончили раньше отведенного времени — это отлично! Если же вы затянули выступление — это негативно скажется на вашем имидже.



Подытожим

Типы ожиданий ваших слушателей затрагивают:

✓ Личность оратора.

✓ Имидж оратора.

- ✓ Манеры и соответствие роли.
- ✓ Стиль выступления.
- ✓ Язык слов и язык жестов.
- ✓ Место, время, контекст.



Упражнение 1. Как использовать имеющиеся знания?

1. Прежде всего письменно ответьте на вопрос: «Каковы ожидания моих слушателей относительно выступления?»
2. Тщательно подготовьтесь к выступлению.
3. Помните о понятии конгруэнтности (искренности, естественности) — согласованности жестов, мимики, слов — заранее отрепетируйте с видеокамерой свою речь.
4. Хитрость: формируйте ожидания сами! Предлагаю использовать метод рамок для формирования ожиданий: вы сами объявляете о регламенте, формате ответов на вопросы, объясняете (без оправданий, в легкой ненавязчивой манере, почему вы сегодня выступаете именно в такой манере, стиле, имеете такой внешний вид). Для продвинутых: внешний вид должен быть неожиданным и при этом оправданным темой. Чтобы публика сначала очень удивилась, а затем поняла, к чему все это, выдохнула и стала полностью вашей! Это надо делать аккуратно.

Таким образом, метод рамок позволяет вам установить ожидания группы и задать правила игры. **Метод рамок состоит из четырех элементов**.

Первый элемент — это контекст, вы сами задаете его. Например, вы рассказываете о продажах так: «Для многих из нас процесс продажи — это что-то, что мы делаем интуитивно».

Второй — вызвать интерес слушателей. Например, рассказать какую-либо историю: «Я помню, когда был торговым представителем, мне всегда казалось, что должна быть какая-то выверенная система продаж...» Если вы просто сухо общаетесь с аудито-

рией, то это не всегда принесет результат. Можно задавать какие-то вопросы аудитории, в том числе и риторические.

Третий — вы задаете рамки. Вам необходимо обойти возражения и сопротивления. На переговорах часто сразу высказывают возражения, но на публичных выступлениях, при монологичном высказывании, вы не сразу можете их услышать. Слушателям всегда присуще внутреннее сопротивление. Его возможно предугадать таким приемом, как диалогизация. Он очень простой: вы произносите свою речь и задаете вопрос по ходу выступления: «Некоторые из вас могут сказать, что...», «Многие возразят мне...», «Если я спрошу, что такое для вас продажа, наверняка вы ответите, что...»

Четвертый — направление мышления в нужное русло: «Таким образом, углубляясь в нашу тему, могу сказать, что...»

Итак, первое — погружение в контекст; второе — пробуждение интереса; третье — выявление возражений и работа с ними и четвертое — направление мышления в нужное русло.

Упражнение 2. Разделите все ваши выступления на три вида:

Самые важные. Презентации, продажа товаров и услуг, важные конференции с большим количеством участников, слеты стартап-проектов и т. п. Мы не предпринимаем и не осваиваем ничего нового.

Средней степени важности. Выступления перед давно известными вам людьми, друзьями, выступления на небольших мероприятиях, планерках и т. п. Можно пробовать что-то новое. Уровень конгруэнтности будет ниже, но вы сможете встроить нечто новое.

Неважные (например, тренинги): здесь можно не бояться ошибиться и пробовать все новое!

Как Мастер вершину покорял. Энергетика

Как вы думаете, дорогие читатели, долго ли Мастер ждал да гадал, как же ему выступление строить? Нет! Подготовился он, парадный кафтан натянул, ожидания все примерил, да и в путь-дороженьку ораторскую с богом отправился. Шел он шел, долго ли коротко ли, только оказался Мастер на самой вершине горы. Взглянул он сверху вниз, да и обомлел! Страшно там, — на высоте-высотушке, совсем одному! «Разве можно так высоко от народа уходить? Разве я не с ребятушками должен сейчас предмет изучать да учить их кузнецову дело? Ай-ай, завела тебя гордыня, Мастер...» Да и побрел уныло вниз, так и не вспомнив ни разу про свою мечту стать великим оратором.

Но мы-то с вами, конечно, готовы к путешествию, которое позволит нам преодолеть страх высоты. Да, действительно, многие боятся высоты в физическом смысле. Но большинство из нас боится высоты в переносном смысле — той самой высоты полета.

Мы хотим, но боимся покорять вершины

В этом разделе мы с вами поговорим об одном важном параметре, который определяет вершину ораторского успеха.

Этот параметр называется «Энергетика оратора».

Некоторые называют ее энергетикой речи. Различают также энергетику оратора и энергетику зала, причем первая непосредственно влияет на вторую и на успех в этом самом зале.

Что же такое энергетика? Это тот самый эмоциональный посыл, тот драйв, тот кураж, тот уровень вовлеченности и эмоциональности, который позволяет донести ваше сообщение до слушателей.

Энергетика. Классический подход

Традиционно психологи выделяют шкалу от 0 до 20 баллов. Из них:

0 баллов — сон.

5–6 баллов — энергетика транса или гипноза, оратор не стоит, а скорее сидит, говорит очень медленно, тихо, спокойно. Назовем эту энергетику «эриксоновский гипноз».

10 баллов — мы все видели этого человека как минимум один раз, когда учились в университете. Это энергетика под названием «нудный лектор».

12—16 — ресурсное состояние оратора. То состояние, в котором оратору весьма раздольно, а зрителю комфортно.

20 — состояние легкой эйфории, безумства, когда содержание теряется на фоне красивого шоу.

В соответствии с этим различают три основных базовых уровня, а именно низкую, среднюю и высокую энергетику.

Из чего же складывается тот или иной уровень энергетики, от каких параметров зависит использование низкой, средней или высокой энергетики?

Передвижения

Если оратор не стоит, а передвигается по сцене, энергетика возрастает на 1–2 балла. Если же вдруг оратор бегает и прыгает по по ней (шоу, рок-концерты, митинги), то энергетика увеличивается на 3–5 баллов.

Близость к аудитории

Вот Мастер вышел на сцену, вот он старается изо всех сил, отдает выступлению всего себя, его энергетика так высока, что вполне тянет и на 18, и на 20 баллов. Но если он находится далеко от края сцены, где-то в глубине, то до зрителей будет доходить всего лишь 12–14 баллов. Каждый шаг от слушателей — минус балл. Каждый шаг к ним — плюс балл в энергетике. Будьте ближе к своей аудитории — и успех вам обеспечен.

Жестикуляция

Выступления ярких ораторов, лидеров, тех, за кем шли толпы людей. Какие жесты они использовали? Широкие, активные, высокие, разнообразные — чтобы завести и взбудоражить толпу. И наоборот, мелкие и медленные жесты снижают энергетику, исходящую от оратора.

Широкие жесты и широкие смелые движения по сцене — это так называемое освоение пространства оратором, признак хозяина: «Я здесь свой, это пространство мое, я здесь чувствую себя смело и уверенно, меня лучше слушать».

Небольшой секрет касательно амплитуды или высоты жестов: наше тело — это шкала: энергетика в 10 баллов создается за счет низких жестов, когда руки полностью опущены; 11–12 — область живота, 13–14 — верхняя часть живота; 15–16 — область груди; 17–18 — уровень глаз; 19–20 — рука взметается резко вверх («За мной, друзья!»). Помня об этом, мы с вами можем создать любой уровень энергетики только за счет высоты жестов. Однако есть и другие, не менее важные параметры.

Громкость, сила голоса

Если сила голоса возрастает — то возрастает и энергетика. Снижается — энергетика падает. Однако важно помнить, что громкость не является единственным определяющим параметром и кричащий оратор не всегда является харизматичным.

Интонационное богатство

Чем больше различных эмоций в вашем выступлении, тем выше энергетика, тем лучше вы запомнитесь залу. Это, очевидно, самый важный параметр: можно стоять далеко от слушателей, говорить негромко тихо и не жестикулировать, но создавать эмоциональный накал за счет своих эмоций, и слушатели проникнутся вашей речью! Очень показательна речь Мартина Лютера Кинга «I have a dream»: одним из ключевых параметров, которые использовал оратор, были богатые интонации.

Контакт глаз со слушателями

Если вы говорите, глядя в пол или потолок, ваша энергетика не достигнет слушателей, а вы не сможете убедить их! Смотрите им прямо в глаза! Делитесь с ними своей энергетикой.

Разнообразие

Находясь в ночном клубе, на какой минуте вы перестаете слышать громкую ритмичную музыку, которая сначала привлекала ваше внимание? На пятой, десятой, двадцатой? Так и оратор, который работает лишь на одном уровне энергетики, скоро надоедает, причем не важно, высокая она или низкая. Используйте все разнообразие жестов, мимики, интонаций, передвижений, громкости — словом, будьте разными и вас запомнят!

Но какой уровень энергетики использовать, как выбрать верный?

Это зависит от двух основных факторов:

1. **Цель оратора.** Какого эффекта вы хотите добиться в зале? Замотивировать? Убедить? Продать? Создать лирическое настроение? Повеселить? Провести серьезную бизнес-презентацию?
2. **Реакция и состояние зала.** Любой хороший оратор очень чуток к своей аудитории: он внимательно наблюдает за ней, за малейшими изменениями ее настроения и действует в соответствии с этим. В данном контексте очень важно вспомнить о понятии подстройки, которое красной нитью проходит через все жанры коммуникации. Как только вы заходите в зал, вам необходимо уловить его энергетику и подстроиться под нее. Условно говоря, если вы рано утром, не совсем проснувшись, являетесь на презентацию и начинаете громко говорить, размахивать руками и демонстрировать высокую энергетику — антипатия аудитории вам гарантирована. И наоборот: если в зале шумно, присутствующие вовсю общаются между собой, а вы выходите и выступаете на низкой энергетике — вас не воспримут.

Важно сначала подстроиться под энергетику зала, а затем уже выводить ее на нужный вам уровень. Но помните: сначала подстройка — потом ведение зала за собой.

Энергетика. Неклассический подход

Энергетика и перечисленные параметры — обоюдоострое орудие. С одной стороны, именно из этих параметров складывается энергетика оратора. Выполняя ряд конкретных советов: жесты шире, голос громче, темп быстрее, интонации богаче, двигаться быстрее и т. п. мы можем повысить энергетику. Или в результате обратной связи типа «сделайте жесты уже, меньше, голос тише, темп ниже, движения уберите» — можем понизить ее. И в этом практическая ценность традиционного подхода.

С другой стороны, я не раз наблюдала, как люди, выполняя все эти рекомендации, оставались по-прежнему неуклюжими, неестественными. И естественно, возникают вопросы: в чем же сила параметра? Как его тренировать еще эффективнее? Затем некоторые начинают сомневаться в своих возможностях: «У меня не получается смена энергетики», «Я не могу быть разным», «Это не мое» и т. д. и т. п. То есть раз за разом я приходила к очевидному выводу, что параметры техники речи и умелое их использование, в свою очередь, тоже зависят от энергетики — только уже от природной — и от того, как мы ее создаем. Как оценивать природную энергетику оратора? Если человек создает в вас ощущение силы, вдохновения, радости, уверенности — это означает, что энергетика имеет плюсовые вибрации. И наоборот: ощущение, что у вас забирают ваши силы и эмоции, свидетельствует о том, что вибрации оратора минусовые. При этом он может изо всех сил пытаться использовать те приемы техники речи, которые повышают энергетику, но все равно продолжит «обирать» своих слушателей.

Процитирую отрывок из статьи на одном из интернет-сайтов:

«Показателем плюсовых вибраций оратора, влияющих на его слушателей, является чувство вдохновения, веры в то дело, о котором он говорит, спокойствия, прилива сил, выбраковки

ненужной информации и наведения четкого порядка в голове в плане дальнейших собственных действий».

Показателями минусовых вибраций являются: головная боль, упадок сил, ощущение давления, затуманенного сознания (когда нет четкости мышления — так идет влияние с целью манипуляции людьми), перегруженности мозга, усталости, раздражения и появившихся претензий к чему- или кому-либо (в зависимости от темы выступления).

Таким образом, можно сделать вывод, что техническое следование всем перечисленным параметрам обязательно, но недостаточно.

Важными являются несколько аспектов.

1. На каких эмоциях создается энергетика, особенно высокая? На позитивных или негативных?
2. Насколько вы сами верите в то, что говорите?
3. Каков ваш природный ресурс и насколько вы готовы им делиться?

В связи с этим разберем несколько новых рецептов хорошей энергетики.

Источники повышения энергетики.

1. Еда, питье.
2. Сон.
3. Спорт.
4. Эзотерика — подключение к каналам (рэйки, космоэнергетика и т. п.).
5. Позитивное мышление — это основа: любые книги по личностному росту или научно-эзотерического направления подойдут для того, чтобы самостоятельно осваивать данную тему; из моих предпочтений — книги Вадима Зеланда, Наполеона Хилла, Николаса Бутмана. Отдельно стоит поговорить о чувстве юмора, юморологии и подобном — рекомендую смотреть комиков, видеоролики хороших ораторов-юмористов и прочие позитивные вещи.
6. Амбициозные цели! Это один из самых главных аспектов, который повышает вашу энергетику. Чем выше и амбици-

ознее цели — тем больше энергии для их достижения вам дaруется Вселенной. Чем меньше вы хотите от жизни — тем меньше природной энергетики в вашем теле и духе.

Люди тянутся к фееричным ораторам, которые щедро делятся своей энергией, а не тянут ее из них.

Отличной вам энергетики на выступлениях!



Подытожим

Уровень энергетики на сцене зависит от:

- ✓ Передвижений.
- ✓ Близости к аудитории.
- ✓ Интонационного богатства.
- ✓ Громкости.
- ✓ Жестикуляции.
- ✓ Контакта глаз.
- ✓ Разнообразия.
- ✓ Использования приемов повышения энергетики.

Мастер без галстука, или Работа с голосом

Ну, осмелел наш Мастер: «Теперь-то я все приемы хитрые знаю! Энергетику как вдарю! Запомнят надолго!» Вышел он к публике в очередной раз, как набрал воздуха в легкие, как рубанул рукой, галстук распустил — и ну энергетику громкостью создавать. А потом еще движения да жесты использовать! Все выше и выше и выше... Запыхался, бедный, голоса не хватает, дыхания нет совсем. Остановился, почесал в затылке... «В чем же секрет?» — думает.

А вот тут, дорогие читатели, понадобился ему иной Мастер — по работе с голосом и дыханием, ведь правильное использование голосовых данных — особая наука.

Многое Мастер не упомнил, но основное, о чем оратор знать должен, уловил. То и вам передаем, дорогие читатели.

Существует множество отличных книг по работе с голосом, и специалисты в этой области просто поражают глубиной познаний, навыков и мастерства.

И конечно, в наш стиль жизни уверенного, стильного, успешного оратора как нельзя лучше вписывается умелое владение голосом, ведь, как известно, почти 40% нашего воздействия приходится именно на голосовые параметры.

Кроме того, большинство запросов от наших участников в тренингах по ораторскому мастерству касаются именно голосовых данных. Однако необходимо понимать следующее: часто оратору кажется, что во время выступления его голос звучит неуверенно, некрасиво, пискляво или, наоборот, слишком грубо.

И часто люди думают, что это от неумелого владения голосом. Причина же кроется в том, что из-за неуверенности и страха на сцене мы с вами задействуем далеко не все возможности нашего голоса, а лишь 5–10%.

Разберем основные голосовые параметры, от которых зависит степень воздействия на нашего слушателя.

Темп речи

Один из важнейших параметров техники речи. Темп речи человека отражает скорость его мышления: чем быстрее человек мыслит, чем быстрее проносятся картинки в его голове — тем выше его темп. И наоборот: медленное прокручивание картинок соотносится с низким темпом речи.

Оба варианта — это не плохо и не хорошо. Это просто факт, который свидетельствует о том, что мы разные. От чего зависит родной темп речи? Обратимся к исследованиям психологов. Темп речи зависит от того, к какому типу репрезентативной системы относится человек: является ли он представителем визуальной, аудиальной или кинестетической системы восприятия.

Человек с преимущественно визуальным каналом восприятия, который стремится все держать под контролем. Смотреть для него означает понимать и слушать, и темп его речи высок. Он также быстро живет, действует, пишет и т. д.

Человек, который скорее в контакте со своим телом и прислушивается к нему (кинестетик), говорит медленно именно оттого, что анализирует внутренние процессы и то, как внешние проявления отражаются на его внутреннем самочувствии и т. д.

Какой темп речи предпочтителен для оратора на сцене?

Правильный ответ — разный. Ибо, как мы помним, люди в аудитории разные. И необходима подстройка для того, чтобы стать своим, близким, интересным. Поэтому есть рекомендация иногда использовать быстрый темп речи, иногда средний, иногда высокий.

Легко сказать — трудно сделать. Типичные проблемы с темпом речи: у человека на сцене в 90% случаев темп речи повышается. Это происходит от волнения, ведь сердце бьется чаще, дыхание тоже ускоряется и соответственно хочется все поскорее

рассказать и уйти со сцены. Понятно, что сцена — место дискомфорта, однако надо использовать его по максимуму.

А значит, начинаем работу с темпом речи. Из-за быстрого темпа страдает такой параметр, как четкость/дикция, — речь становится невнятной, быстрой, торопливой, неуверенной.

Это особенно касается людей визуального типа: им сложно замедлиться. Кинестетикам сложно разогнаться в обычной жизни, но сцена делает свое дело, и темп их речи становится быстрее.



Упражнение 1. Замедление темпа речи

Перед выступлением начинаем говорить или начитывать текст медленно-медленно, До тех пор пока не почувствуете внутреннее спокойствие и умиротворение и темп речи действительно не замедлится.

Доказано, что субъективное время оратора на сцене течет быстрее субъективного времени аудитории. Вы думаете: «Я сейчас замолчу — и им станет скучно». А они: «Замолчал — и слава богу!» Сделайте паузу, дайте им возможность переварить полученную от вас информацию.

Потренировавшись — смело выходите на сцену.

Упражнение 2. Смена темпа речи.

Доказано, что аудиторию необходимо встряхивать и возрождать в ней интерес каждые 10 минут. Упражнение заключается в том, что вы начинаете импровизировать — и каждую минуту по сигналу меняете темп речи (ощутимо, заметно). Сигналом может стать: звонок будильника, друг с поднятой рукой, просто секундомер, лежащий перед глазами. Главное здесь — намеренно изменить темп речи на ощутимо иной: замедляться, ускоряться, выходить в разные регистры, особенно если это неродной для тебя темп.

С темпом речи также неразрывно связан такой параметр, как четкость (дикция).

Четкость (дикция)

Артикуляционная разминка

Предлагаем вам несколько действенных упражнений в качестве разминки для языка, губ и челюсти, которые важно проделать сразу же, чтобы затем выполнять их автоматически.



1. Губы в трубочку. Вверх-вниз. Влево-вправо. По кругу. И так несколько раз.
2. Языком делаем так называемый укол зонтиком в щеку. Слева-справа. Несколько раз.
3. Кончиком языка попытаться дотянуться до носа, а затем до подбородка. Чередуем несколько раз.
4. Языком совершить несколько вращательных движений по кругу между губами и зубами.
5. Челюсть аккуратно расслабляем и опускаем вниз. Пальцами придерживаем у основания слева и справа. Совершаем движения челюстью влево-вправо. Вверх и вниз. Несколько раз.
6. Для того чтобы мимика была живой, разнообразной, несколько минут корчим усиленно всевозможные рожицы. Кстати, это лучшее упражнение от морщин. Не стесняемся делать его чаще!
7. Упражнение для лучшей артикуляции «Избыточная нагрузка»: зажимаем между зубами карандаш, ручку, маркер, если нет ничего под руками — собственный палец, и произносим фразу примерно из 15 слов, крепко сжимая карандаш (или его заменитель) зубами. Затем вынимаем карандаш — и произносим ту же фразу без избыточной нагрузки. Своя родная артикуляция кажется легкой, точной, ясной. Так и есть! Существует масса вариантов этого упражнения (говорить с набитым галькой или орехами ртом), но самый приятный из них — это упражнение, в котором вы одновременно хвалите и вознаграждаете себя за тренировку:

говорить с виноградом во рту! Плюсов масса: это вкусно, приятно и в конце вы съедите виноград, вознаградив себя за упражнение.

8. И наконец, после достижения легкого напряжения мы предлагаем вам это напряжение снять. Губы расслабим и сделаем «Фр-р-ру-у...».

Громкость

Что происходит с голосом неуверенного человека? С громкостью, когда человек волнуется? Вариант первый. Поскольку сцена — место страха, то наш Мастер сцены замирает не только всем телом, но и голосом. Свое присутствие надо свести к минимуму? Да. Значит, будем говорить очень тихо — решает тело, и вот Мастер начинает говорить еле слышно.

Вариант второй. От желания придать себе смелости и харизмы Мастер не находит ничего лучше, чем задействовать силу голоса. И начинает почти орать.

Оба варианта проигрышны, равно как и говорение на своем родном уровне громкости. В первом случае оратор становится фоном для окружающих звуков в пространстве: проезжающих мимо авто, шуршания бумаг, покашливания нетерпеливых зрителей, которые вот-вот готовы превратиться во вредных...

Запомните: аудитория долго напрягаться не будет!

Во втором случае оратор — конечно, фигура, а не фон.

Но! Вы рискуете надоесть очень быстро и обмануть ожидания слушателей.

Итак, лучшей рекомендацией для нашего Мастера может стать следующая:

Говорите с запасом 15–20% в плюс к своей родной громкости.

Это позволит вам, с одной стороны, привлечь внимание, с другой — поберечь барабанные перепонки слушателей.

И конечно, главный закон ораторского мастерства: будьте разными, т. е. варьируйте уровень громкости, равно как и уровень темпа, энергетики и других параметров техники речи.

Интонации

Голосовое богатство оратора заключается прежде всего в том, насколько эмоционально он говорит, насколько задействует свой интонационный багаж. Не зря говорят, что «музыку создает тон».

Наш Мастер все задумчивее и задумчивее становился раз от раза, ведь чем больше он узнавал и осваивал, тем больше приходилось держать в уме. «Не забыть про громкость, про темп, про четкость/дикцию, про энергетику», — бормотал он, выходя к своим ученикам.

И в этой задумчивости голос его звучал тоже отстраненно и задумчиво.

Интонация — «кондиционер души»: она может как охладить ваших слушателей, так и заставить их растаять от теплого отношения к вам. Интонация передает ваши эмоции по отношению к самому себе, к теме выступления, к аудитории. Она выражает ваше состояние, равно как и заставляет входить в это же состояние ваших слушателей.

Вот отчего последнее время ученики прибегали к Мастеру радостные и задорные, а уходили серьезные и задумчивые.

И он это заметил. И очень удивился силе воздействия. А потом обрадовался. И понял, что нашел еще один инструмент, невероятно сильный и успешный, страстный и разнообразный, — интонации!

Итак, что же можно сказать об интонациях? Первая ошибка в отношении интонаций — монотонная речь, не выражающая абсолютно никаких эмоций.

И оратору все равно — и залу тоже. «С такой интонацией далеко не уедешь», — смекнул Мастер и стал пробовать.

Однажды он пришел в настроении «я командир!» И его властный тон заставил учеников трепетать. В другой раз вышел в раздражении на самого себя, что никак не может подобрать ключик, — и ученики его тоже ушли в раздражении.

В третий раз выбрал ледяной тон учителя-всезнайки — и заморозил своих учеников.

Попробовал было раздобриться — и прибавил елейных тонов, да разве они помогают?

Много он перепробовал: и уверенный, и радостный, и удивленный тона приходили в его мастерскую, а ученики только диву давались: что это с Мастером творится? Что ни день, то разный...

Но самое главное, однажды все заметили, что ему теперь легко переключаться с одного тона на другой, с одной интонации на другую, что теперь он не зависит от настроения, а может включить любое настроение, любую эмоцию — и говорить с самыми разными интонациями в зависимости от своей цели.

Давайте же и мы, дорогие читатели, потренируем в себе этот бесценный навык: вживаться в разные эмоции и передавать различные интонации с помощью голоса.

Способы вжиться в эмоцию

1. **Запустить через тело.** Что делает человек, когда он сердится? Хмурит брови, напрягает скулы, прищуривает глаза, расхаживает взад-вперед, может быть, притопывает ногой. Проделайте все это — и голос услужливо ответит вам тем же: он готов передавать жесткие, рассерженные интонации.

   Что происходит, если человек удивлен? Вскинуты брови, глаза широко раскрыты, руки разведены в стороны или прижаты к груди, плечи приподняты, легкое напряжение в верхней части тела. И вот удивленный оратор готов.

   Так действуют хорошие актеры, запуская эмоции через тело, которое по сути является формой для эмоций.
2. **Вспомнить интонационный рисунок.** Наша память богата на многие интонационные рисунки, соответствующие той или иной интонации. Где-то интонация понижается, где-то повышается. И, вопроизводя тот или иной рисунок, мы можем копировать интонации.
3. **Вспомнить себя в подобной ситуации**. Все мы когда-то сердились, когда-то удивлялись, когда-то были в восхищении или уверенном состоянии... Достаточно вспомнить себя в той или иной ситуации, погрузиться в нее — и вот вы уже в реальности сможете транслировать какую-либо интонацию.

4. Если же вам не свойственна та или иная эмоция (например, сердиться не ваш конек или интонация «скучающий» уж слишком редкий гость в вашей жизни) — **тогда вспомните кого-то другого**: как он сердился, радовался, восхищался, скучал, был уверенным и т. п.
5. И наконец, вспомним **техику внутреиией фразы**, **или аффирмации**. Что вы произносите про себя, когда удивляетесь? Восхищаетесь? Когда вы спокойны и уверенны? Очень легко вжиться в то же состояние с помощью внутреннего «радио»: вспомните эту фразу и прокрутите ее несколько раз в голове. Оцените результат.



Упражиеиие 1. Интоиациоииый экзамеи

У вас и у ваших экзаменаторов есть список из 10–15 различных эмоций/интонаций, например:

1. Удивленный
2. Наглый
3. Восхищенный
4. Сердитый
5. Сексуальный
6. Стеснительный
7. Уверенный
8. Скучающий
9. Шутливый
10. Грустный

Вы загадываете какую-то эмоцию и произносите нейтральную фразу с этой эмоцией. Экзаменаторы стараются не смотреть на вас, а угадывают выбранную вами эмоцию не по вашей мимике, а лишь по голосу. Если мнения экзаменаторов совпали — чудесно, вы справились с задачей блестяще. Если нет — они объясняют вам, что можно было сделать лучше.

Упражнение 2. Подстройка по голосу

Психологами давно доказано, что нам нравятся люди, похожие на нас. Существует принцип «свой-чужой», или принцип синхронизации, развитый в человеке еще с детства: ребеночек начинает двигаться в утробе матери в такт ее голосу, подстраиваться под его волны. Отсюда и выражение «Мы с ним будто на одной волне».

Но что же делать, если ваш голос не похож на голос собеседника? Подстраиваться. Как минимум по голосовым параметрам. По каким? Некоторые параметры воспроизвести и повторить проще, чем остальные: темп, громкость, интонации, паузы. Иногда подстройка происходят сама собой при беседе: один собеседник начал говорить тише — и второй понизил голос.

И наоборот, когда голосовые параметры не совпадают, понимания не возникает. Пример из моей тренерской деятельности: в кругу участников тренинга провожу занятие на тему «База рук», будучи еще тренером-стажером. Прослушав внимательно мою лекцию, из круга выдвигается молодой человек мрачноватого вида с руками за спиной и изрекает (медленно и веско): «Вы знаете, все, что вы тут мне рассказываете, полная ерунда! Ведь оратор может стоять вот так и говорить в пол, но все равно за ним будут идти люди». Тренер-стажер Александра (т. е. я) скороговоркой: «Ну, вы понимаете, мы здесь обучаем искусству ораторского мастерства в целом, т. е. все работает в совокупности: темп речи, мимика, база рук...» Не успеваю закончить, как меня прерывают (медленно и веско): «Повторяю!.. Оратор может стоять вот так...» Что же произошло? Методически отвечала правильно, но мой темп речи не соответствовал его темпу речи. И меня элементарно не услышали, не поняли!

Подробнее о подстройке под собеседника мы поговорим в части 2 книги, а пока продолжим.

Упражнение 3. Запись на диктофон, автоответчик

Тренируйтесь также слушать и слышать свой голос со стороны: записывайте себя на диктофон, автоответчик, камеру и прослушивайте свой голос, чтобы решить, что уже хорошо получается, а над чем стоит еще поработать.

Паузы

И наконец, разберем такой важнейший параметр, как пауза.

— Зачем нужны паузы, Мастер? — спросила я однажды.

— Мм... — промычал он, почесав в затылке...

И это была **пауза-зависаиие**.

— **Для того, чтобы привлечь виимаиие слушателей, — это раз!** — Он воздел палец к небу.

И это была **смысловая пауза**.

Особенно хорошо ее использовать в начале выступления, когда оратор появляется на сцене. Если взять за правило выдерживать паузу до тех пор, пока взгляды всех слушателей не будут устремлены на вас, — ваше начало выступления всегда будет выверенным и эффектным. Сложно переоценить умение оратора держать паузу. Именно она свидетельствует об уверенности, вроде бы неспешности, об удовольствии, которое Мастер получает на сцене — и которое передается его слушателям.

— **Для того, чтобы подчеркиуть важиость иифомации. Это два!** — И он снова воздел палец к небу, лукаво поглядывая на меня и демонстрируя прием.

— А теперь мы будем с тобой будем обедать, моя дорогая ученица, — сказал Мастер. — Только у меня к тебе огромная просьба: сегодня не останавливайся, чтобы тщательно прожевать пищу, а быстро-быстро запихивай в рот одну ложку за другой. Так ты сможешь съесть весь суп быстрее, верно?

— Нет! — возмутилась я. — Что за угощение, Мастер? Это как минимум негостеприимно!

— Вот-вот, — довольно хохотнул он. — То же самое происходит с информацией и паузами: уважай своих слушателей и давай им «прожевать» получаемую информацию, делая паузы. Итак, **паузы нужны для усвоения материала. Это три!**

— А теперь я расскажу тебе о том, как часто неопытные ораторы делают ошибки, не используя и не задействуя жесты, мимику, движения на сцене, — все то, что так необходимо для вовлечения слушателей.

— Погоди-погоди, — снова обводишь меня вокруг пальца! Я даже не поняла, что тема сменилась, так быстро ты перескочил с одного на другое.

— Вот именно. А если бы я сделал паузу между частями, да подольше — это дало бы мне обоснованное разрешение переходить на другую информацию. **Ведь паузы нам также нужиы для того, чтобы легальио обозиачить переход от одиой части лекции к другой. Это четыре.**

Словом, «не нужно заставлять слушателя думать» — это известный принцип любого оратора. Так, с помощью пауз, мы облегчаем понимание нашим зрителям.

— И наконец, когда ты закончил выступать, — подвел итог Мастер, облизывая ложку, — важно также **подержать заключительную паузу и прииять благодариости слушателей, их аплодисмеиты и оказать им уважеиие. Это пять!**

Действительно, дорогие читатели, как часто мы стремимся побыстрее убежать со сцены, не приняв аплодисментов.

Как это смотрится?

Первое. Вы не уверены в себе. Второе. Закрадывается мысль, может быть, вы плохо выступили? Третье. Вы не уважаете своих слушателей. Четвертое. Вы элементарно не знаете этикетных правил любого оратора, а именно: **Примите аплодисмеиты!** Кроме того, желательно не аплодировать самим себе, не передержать паузу и не убегать мгновенно. В идеале уходить следует сразу после кульминации, или пика аплодисментов.



Подытожим

Голосовые параметры, от которых зависит успех выступлеиия:

- ✓ Темп речи.
- ✓ Четкость/дикция.
- ✓ Громкость.
- ✓ Интонации.
- ✓ Паузы.

Мастер на сцене: жесты, мимика, постановка на публике, движения, контакт глаз

Для начала интересный пример: ученые провели эксперимент, цель которого была выяснить, насколько первое впечатление, произведенное на слушателей, сильно и насколько оно подтверждается в дальнейшем при знакомстве с человеком. Пример из книги Р. Чалдини (студенты + профессор).

Таким образом, то, ЧТО мы говорим, помогает воздействовать на сознание слушателей. А то, КАК мы говорим, т. е. наши паравербальные и невербальные параметры, напрямую воздействует на подсознание. А в споре сознательного и бессознательного, как известно, выигрывает последнее.

Поэтому особое внимание важно обращать на так называемую постановку на публике и телесные параметры.

В этом разделе мы разберем каждый из них в отдельности.

1. Основная позиция оратора.
2. Жесты и база рук.
3. Контакт глаз.
4. Движения.

Теперь рассмотрим подробнее то, что используется в любом типе коммуникации.

И в который раз выпустим Мастера на сцену, чтобы оценить, насколько он преуспел в ораторском мастерстве. Уже давно его ученики заметили, что Мастер весьма уверенно и свободно ведет лекции. И никак не могли понять, в чем же дело? А дело все как раз в жестах Мастера и в том, как он появляется на публике.

Основная поза оратора

Поза, которую принимает оратор во время выступления, влияют на его восприятие публикой, ибо, как известно, у вас не будет второго шанса произвести первое впечатление.

Поэтому тренируем основную позу оратора, чтобы тело ее запомнило. Прямо сейчас встаем перед зеркалом и начинаем.

Ноги на ширине плеч

«Оратор — подопри гора» с широко расставленными ногами смотрится слишком авторитарно. Вместе с тем «оратор — оловянный солдатик» со слишком маленьким расстоянием между ногами смотрится неустойчиво, а потому неуверенно.

Носки врозь на 30–35 градусов

Носки внутрь характеризуют оратора как неуверенного в себе. Носки наружу слишком широко — походка Чарли Чаплина.

Колени прямые, пружинящие

Ноги, с одной стороны, не должны быть слишком согнутыми в коленях (оратор, от страха стекающий на пол), а с другой — не должны быть напряженными (как кузнечик — коленками назад). В идеале колени должны быть чуть-чуть расслабленны.

Одна нога на полступни впереди другой. Вес тела на 60% на выставленной вперед ноге

Таким образом демонстрируются ваш интерес к слушателям, обращенность к ним. Если же вес тела перенести на отставленную назад ногу, то сложится впечатление отстраненности от них.

Прямая осанка

Представьте себе елочную игрушку, подвешенную к потолку. Все тело выпрямляется. Подбородок — на уровень допустимой надменности. Взгляд параллельно полу.

Распрямляем плечи

Представьте, что вы сбрасываете тяжелую шинель (мужчины) или дорогую шубу (женщины). Для этого приподнимаем плечи вверх, затем отводим их назад и потом снова бросаем вниз.

Ищем комфортную позу

А теперь давайте поищем плюс-минус 2–3 см и скорректируем получившуюся позу под себя. При этом важно, чтобы вам было комфортно и слушатели воспринимали вас адекватно!

Жесты

Каковы свойства хороших жестов?

Во-первых, они должны быть **симметричными**. Неинтересно и странно смотреть на человека, у которого руки, к примеру, не задействованы. Симметрия — это использование обеих рук для жестикуляции.

Для большей убедительности пользуемся жестами обеих рук, при этом **открытость** тоже играет важную роль. Поэтому 80% времени на сцене и на переговорах ладони должны быть открытыми. Закрытые жесты свидетельствуют о неуверенности и скрытности. И мы не будем верить человеку с закрытыми жестами. С помощью слов соврать можно, но тело не обманывает. Приходя на переговоры, держите ладони открытыми.

Фиксация — также качество хороших жестов. Жесты не должны портить речь переговорщика. Некоторые люди сильно размахивают руками не в соответствии с речью, тогда как фиксация жестов — это пауза между ними. Кроме того, **жесты должны соответствовать словам**. Когда мы говорили выше о несоответствии языка слов языку тела, мы выяснили, что верят больше телу, поэтому широко разведенные руки при словах «при минимуме затрат» неадекватны, равно как и «Здравствуйте, дорогие дамы (жест в сторону мужчин) и господа (жест в сторону женщин)!»

Кроме того, особое внимание следует обращать на **жесты-паразиты**, которые выдают ваши волнение и неуверенность. Слова-паразиты загрязняют речь, тогда как жесты-паразиты мешают языку тела. Существует также понятие «белого шума», когда оратор повторяет один и тот же заученный жест к месту и не к месту, хотя, как известно, для большего воздействия следует задействовать больше разнообразных жестов.

Широта жестов свидетельствует о нашей уверенности, равно как широта движений. Существует такое понятие, как **освоение**

пространства. Неуверенный в себе оратор старается минимизировать движения по сцене и жесты, бочком-бочком пробирается на кафедру, за которую затем хватается как за спасательный круг, становясь фоном. При переговорах также важно, как, к примеру, мы садимся на стул: полностью или на самый краешек, перемещаемся ли в пространстве свободно и уверенно, используем ли широкие жесты.

И наконец, очень важно не только жестикулировать, но и давать рукам возможность отдохнуть, предоставлять им так называемый аэродром — использовать **базу рук** как один из параметров позы на публике.

Удачные базовые положения рук: руки вдоль тела, руки в «замке», руки «домиком» на уровне живота, одна ладонь лежит на другой на уровне живота, одна ладонь на другой или на кулаке, при этом ладони развернуты к животу и др.

Контакт глаз

Еще один параметр, который играет решающую роль в установлении контакта с публикой.

Если оратор не задействует этот важнейший параметр, то создается ощущение, что он не открывается своим слушателям, не заинтересован в них, не сможет «зацепить» внимание и удерживать его долго.

Каковы же основные правила привлечения внимания слушателей с помощью взгляда?

Равномерный охват. Без мертвых зон.

Давайте вспомним, дорогие читатели, какие части аудитории выпадают из поля зрения чаще всего. Правильно, галерка и фланги, однако существуют индивидуальные предпочтения оратора, например выпадать могут также женщины в центре. Некоторые смотрят выборочно только на знакомых или на поддерживающие лица; слабый пол чаще смотрит на мужскую часть аудитории, сильный — на женскую.

Итак, важно охватывать взглядом ВСЮ аудиторию, чтобы среди слушателей не было «любимчиков» и «изгоев». А также важно распределять внимание равномерно по времени, т. е. пере-

ключать внимание с одного фланга на другой, с первых рядов на последние постоянно!

Длительность контакта

Сколько же по времени тогда смотреть на одного слушателя в зале и когда переключать внимание? Обычно аудитория дает самые разные ответы, однако средняя длительность контакта с одним человеком — 2–3 секунды. Ключевым параметром является фраза «смотрим до контакта», т. е. до тех пор, пока между вами и вашим слушателем не пробежит некая искорка понимания (внешне: короткий кивок, улыбка, искра в глазах), что явится сигналом к переключению на следующего.

Смотрим хаотически

Иногда, понимая, что необходимо охватить взглядом всех, оратор начинает «расстрел» зала: стреляет глазами справа-налево и наоборот. Первый — пошел, второй — пошел... Нет, так не пойдет, это странновато и неестественно, а публика между тем вычисляет «схему» взаимодействия и начинает засыпать то в одном, то в другом конце зала. Естественным является хаотическое переключение внимания — ведь тогда сложно угадать, на кого в следующий момент посмотрит оратор.

От сердца к сердцу

На тренинге я провожу интересный эксперимент: внезапно перестаю двигать телом и головой и задействую ТОЛЬКО контакт глаз, т. е. двигаю только глаза вправо и влево. Слушатели сразу замечают такое поведение и оценивают его как «неискреннее, холодное, безразличное» и т. п. А один молодой человек, сидевший на тренинге без очков, вообще терялся, на него ли я смотрю или нет.

Затем я подключаю поворот головы, но публику не устраивает и это.

И в итоге я начинаю разворачиваться всем корпусом — слегка влево или вправо при контакте глаз со слушателем. Тогда публика замирает: так вот в чем дело-то!

А молодой человек, забывший очки, улыбается: «Теперь-то я вижу, когда ты смотришь на меня».

Итак, используем контакт от сердца к сердцу, чтобы еще эффективнее взаимодействовать со слушателями!

Усиливаем контакт

Как сделать контакт глаз еще более запоминающимся?

Добавляем следующие параметры:

Жест + взгляд.

Смотрим на человека и делаем жест в его сторону.

Приближение + взгляд.

Приблизиться к той или иной части аудитории, контактируя с ней глазами.

Риторический вопрос + взгляд.

Задаем вопрос в зал, при этом глядя на одного из слушателей.

Особые случаи

Отвечая на вопросы, смотрим на всех! Примерное распределение внимания между задавшим вопрос и залом таково: 30% (тому, кто задал вопрос) на 70% (в зал). Помните: отвечая на вопрос одного, мы с вами даем интересную информацию и другим.

В зале большой начальник?

Чуть больше внимания ему. Без лести. По ситуации.

Большая аудитория в 100, 200, 1000 человек?

Делим ее на сектора и хаотично переключаем внимание, охватывая весь зал!

И наконец, **движения** по залу — основа основ при произведении эффекта на публике.

Задачи передвижения

Доказано, что движущийся объект привлекает внимание в 7 раз сильнее, чем статичный. А задач оратора — стать центром внимания, фигурой, а не фоном. Соответственно важно двигаться на сцене!

Итак, первая задача передвижений — удержать внимание слушателей.

Вторая — сбросить избыточное волнение, ведь на сцене часто дрожат колени. Начинаешь двигаться — и волнение как рукой снимает!

Поднять энергетику выступления

Помним о том, что если оратор подустал и публика засыпает — необходимо менять энергетику выступления. Как? Прежде всего с помощью движений!

Вовлечь «трудного» слушателя

Наверняка все мы помним студенческие времена, когда опытный преподаватель приближался в галерке, на которой чаще всего перешептываются, шуршат записками и т. п., и аудитория сразу затихала. Итак, удержать внимание «трудного» слушателя можно, просто приблизившись к нему.

Захват выгодной позиции

С помощью движений мы можем укрепить сильные позиции на сцене. Например, за кафедрой выступал успешный оратор — значит мы встаем туда же и вещаем сразу после него с этого же места. Если же с той же самой кафедры вещал занудный лектор, то мы перемещаемся в другую часть сцены.

Обозначение перехода к следующей части выступления

Завершая фразу и определенную логическую цепочку рассуждений, мы перемещаемся в пространстве, перешагивая с одного места на другое. И таким образом подаем сигнал о переходе.

Как правильно передвигаться по сцене?

1. Правило 20% на 80%. 80% времени оратору необходимо стоять, а не метаться как тигр в клетке.
2. Лицом к аудитории.

   Ни в коем случае не двигаемся спиной или боком к аудитории, только под углом 45%, сохраняя при этом зрительный контакт.
3. Разнообразие траекторий и скорости. Однообразное маятникообразное движение скорее усыпит слушателей, нежели развеселит или заинтересует их.
4. Фиксация в конечных точках. Важно останавливаться в основной позе оратора в основных конечных точках. Иначе возникает ощущение нестабильности или пританцовывания. Фиксация — это спокойное выступление из одной точки в течение 10, 20, 130 секунд.

5. Не пятимся назад!
6. Не переплетаем ноги!
7. Не вторгаемся в личное пространство слушателей!

Подсказки:

- Легализация.
- Естественность.



Подытожим

Параметры постановки на публике:

✓ Основная позиция оратора.
✓ Жесты (в том числе база рук).
✓ Контакт глаз.
✓ Передвижения.

Как Мастер метасообщения примерял

Со временем у нашего Мастера в шкафу скопилось много парадных костюмов для отличных выступлений. Если раньше он все в одном да в одном выходил и значения этому не придавал, то потом разбираться стал, к чему этот костюмчик подходит, с чем тот сочетается да с каким настроением в нем появляться. А потом и вовсе чудеса начались: наденет он кафтан апельсинового цвета — энергии в нем много, так и брызжет через край; нарядится в красную рубаху — тянет на командный тон; натянет скромную серую рубаху — говорит размеренно и спокойно, прямо как благородное сословие.

Что за чудеса такие? Правда ли, что костюм влияет на наше настроение и образ? Конечно! Он задает тон, стиль, рамку настроения.

И точно так же, дорогие читатели, как для нашего тела в шкафу имеются разные костюмы, так и для наших слов тоже существует масса одеяний — разных кафтанов, нарядов, тканей — словом, множество разной одежды.

А если еще проще: язык слов (содержание) всегда облачен в некий язык тела (подача).

Как они сочетаются и почему столь важно знание об этом?

Ручаюсь, вам приходилось видеть выступления самых различных ораторов. И от некоторых вы были в восторге, а другие вызывали откровенное чувство неприязни или скуки. При этом говорить они могут одно и то же, но по-разному!

То есть содержание (вербальное сообщение) может не меняться, а вот язык тела (невербальное сообщение — метасообщение) — будет разным!

Метасообщение (англ. *meta-message* — «сообщение, содержащее описание других сообщений») в НЛП понимается как второй уровень смысла — информация о внутреннем состоянии человека и его отношении к окружающим и происходящему, проходящая, как правило, на невербальном уровне.

Словом, если вы посмотрите на живую речь любого человека через фильтр вопроса: **«Что он думает о том, что он говорит?»**, то в большинстве случаев практически сразу «считаете» ответ. Как вам это удалось? Вы интуитивно перевели фокус внимания на невербальные проявления и эмоции говорящего, а эмоции в динамике всегда очень информативны. Более того, мы транслируем разные метасообщения даже когда молчим: при выходе на сцену, при принятии аплодисментов, даже на фотографии!

Когда мы смотрим или слушаем выступление человека продолжительное время (в зависимости от темы и профессионализма оратора достаточно 5–15 минут), то в какой-то момент можно увидеть (услышать или почувствовать), что за всеми его словами на эмоциональном уровне проходит какое-либо метасообщение. Это может быть вопрос, утверждение, призыв к чему-то или что-то еще.

Метасообщение, которое оратор транслирует, крайне важно для выступления, именно оно определяет, как будет воспринята ваша речь.

Согласно исследованиям, воздействие на слушателей во время презентации складывается в основном из невербальной коммуникации: так, на язык слов приходится всего 7% от общего воздействия; на воздействие голоса (интонации, паузы, громкость, темп речи, тон, ритм, тембр, паузы) — 38; на язык тела (жесты, мимика, движения, позы) — 55%.

Итак, метасообщение обычно более важно, чем вербальное сообщение!

Сила первого впечатления

Кроме того, именно МС определяет силу первого впечатления от человека. Дело в том, что в первые несколько секунд встречи незнакомые люди руководствуются инстинктивными реакция-

ми. Каждый, сам того не осознавая, оценивает собеседника или оратора, вышедшего на сцену, с точки зрения своей безопасности: «Я доверяю/не доверяю вам». Что именно мы оцениваем? Именно невербальные сигналы, подаваемые нашему подсознанию, т. е. метасообщение.

В книге Н. Бутмэна приводится пример на эту тему: доктор Нэйлини Эмбэйди из Гарвардского университета сделала потрясающее открытие в отношении невербальных аспектов преподавания. Она записала на видео сотни академических часов и показала группе студентов двухсекундный ролик с незнакомыми им преподавателями без звукового сопровождения. А затем предложила этим студентам наравне с другой группой, которая хорошо знала этих преподавателей и уже давно училась у них, оценить педагогов по таблице характеристик (например, в ней были приведены качества открытый — замкнутый, разговорчивый — немногословный, надежный — ненадежный и т. д.).

Поразительно! Оценки обеих групп были практически одинаковы, что демонстрирует силу первого впечатления!

Итак, первое впечатление обычно запоминается надолго! Подсознательно оратора оценивают в первые же секунды выступления на инстинктивном уровне с позиций «Я вам доверяю/не доверяю».

Когда возникает недоверие? В том случае, когда МС не совпадает с вербальным сообщением.

1. Призыв к тому, чтобы инвесторы делали вложения в акции компании, у которой дела идут хорошо, — и при этом метасообщение «дела идут плохо», «я не уверен в том, что говорю».
2. Раздраженный педагог, грозно надвигающийся на учеников (вредных слушателей, которые высказывали противоположную точку зрения) со словами: «Каждый имеет право здесь высказываться! Высказывайтесь срочно!»
3. Или ситуация из известного анекдота про Вовочку (вспоминаем интонации): Вовочка назвал Машеньку дурой. Учительница: «Вовочка! Извинись три раза и скажи, что Маша не дура». Вовочка: «*Маша* не дура? Маша *не* дура?

Маша не *дура*? Ну, извините!» Формально сказал, что требовалось. По факту поиздевался.

Итак, недоверие возникает, когда МС противоречит вербальному сообщению. Тогда тренируем удачные подходящие метасообщения и думаем над тем, КАК говорить.



Все, что нужно сделать, — это выполнять три основных упражнения, которые можно практиковать по ходу дел в повседневной жизни.

Упражнение 1. Считываем метасообщение каждой фразы.

Начните с наблюдения за теми, кого вы совсем не знаете и даже не можете отнести к какому-либо типажу. Анализируйте выступления ораторов, говорящих на незнакомом вам языке. И, слушая их, просто спрашивайте себя относительно каждой фразы говорящего: **«Что он думает о том, что он говорит?»** («Это важно» или «Это не важно», «Это интересно» или «Это неинтересно», «Это скучно» и т. д.)

Когда почувствуете, что делаете это легко и на автомате, можете постепенно переходить к наблюдению за метасообщениями более знакомых вам людей: партнеров, начальства, коллег, друзей, членов семьи... Вопрос, говорит человек правду или лжет, отпадает сам собой, так как вы начинаете видеть гораздо больше!

Упражнение 2. Три типа метасообщений.

Расширьте спектр фильтров и к вопросу «Что он думает о том, что он говорит?» добавьте еще два типа вопросов:

— «Что он думает о тех, кому он говорит?» («Вы замечательные!», «Вы очень крутые», «Вы тупицы», «Вы родные мне», «Вы веселые» и т. п.)

— «Что он думает о самом себе?» («Я уверен в себе», «Я не уверен», «Я яркий и харизматичный», «Я суперкрутой» и т. п.).

И тут вы снова совершите массу открытий по поводу людей! Считывайте, анализируйте, внутренне проговаривайте для себя, каковы МС окружающих вас людей.

Упражнение 3. Упаковка текста в метасообщения

Начните следить за своими метасообщениями. Задавайте себе те же четыре вопроса, когда непринужденно беседуете с людьми, когда готовите важный доклад или выступление, когда планируете, что и как будете говорить на переговорах. Когда основная речь (содержание) уже готова или есть четкое представление, о чем она будет, добавьте в нее желаемые «метасмыслы», чтобы усилить то, что вы хотите сказать, или сообщить дополнительный смысл.

Готовя текст презентации, определите четко, что вы хотите, чтобы доносили ваши метасообщения (все 4 типа). Для начала лучше записать это или хотя бы просто произнести вслух. Проиграйте этот фильм в ускоренном варианте от первого лица с передачей метасообщений. Затем посмотрите его как зритель-эксперт. Обязательно похвалите себя за те метасообщения, которые у вас получилось воспроизвести. Откорректируйте те, которые с первого раза не удались.

Если вы потратили час на то, чтобы сделать хороший доклад, позвольте себе инвестировать еще пять минут в то, чтобы сделать для него хорошую «метаупаковку». И вы удивитесь, увидев, как даже беглое исполнение пяти пунктов на порядок улучшает восприятие вашего доклада и вас как выступающего.

Упражнение 4. Разговор с зеркалом

Детьми мы часто играем в воображаемые игры. А повзрослев, отказываемся от этого драгоценного метода. Но к счастью, такие игры все еще доступны нам.

Вот одна из них. Встаньте перед зеркалом и приготовьтесь стать вновь потрясающим воображалой.

Скажите зеркалу: «Ты сводишь меня с ума».

Теперь подключите жесты, мимику, движения, интонации и произносите эту фразу вновь и вновь, представляя, что вы:

- сердитый;
- мужественный/женственный;
- счастливый;
- скромный;
- невозмутимый.

Одни и те же слова — но совершенно разные значения. Теперь смените фразу и пробегитесь по списку, приговаривая: «Сейчас я иду домой». Снова оцените себя. Как подстраивались ваше тело, жесты, тон голоса к каждому метасообщению?

Теперь выходим на улицу и, гуляя по аллее или парку, тренируем смену МС уже без зеркала, просто отслеживая внутренние состояния. Вот на улицу вышел сердитый человек, затем он стал мужественным, потом на смену ему пришел счастливый, а того заменил скромняга, который потом превратился в невозмутимого типа.

Каждый раз, меняя МС, обращайте внимание на изменения в осанке, голосе, дыхании, движениях. Следите за реакцией прохожих. Если чувствуете себя немного сумасшедшим в этом упражнении — значит вам хорошо удается переключаться.



Подытожим

Метасообщение —

- ✓ Это невербальное сообщение, посылаемое нашим телом, голосом, движениями, которое напрямую воспринимается бессознательным наших слушателей.
- ✓ Это ответ на три вопроса: о том, ЧТО я говорю (материал), о тех, КОМУ я рассказываю (слушатели), о том, КТО говорит (о самом себе).
- ✓ Должно совпадать с сообщением, и тогда у слушателей возникнет доверие к оратору.

Кроме того, в одной из статей мне встретились замечательные слова о том, что важно говорить от сердца.

Даже тогда, когда вы просто говорите и, быть может, делаете это с огромного расстояния или телеэкрана и не видите глаз публики, а она не видит ваших... **Прежде чем начать говорить, подумайте о том, чем по-настоящему ценным вы хотели бы поделиться именно с этими людьми именно в этот момент.** А затем начинайте говорить и держитесь в этом состоянии «потока». Когда вы истинно соединены со своими ценностями, вы становитесь «проводником» нужных метасообщений, через которые они приходят к людям.

Живых и прекрасных вам выступлений!

Как Мастер впросак попал. Приемы словесной импровизации

Как поживал наш Мастер после того, как массу рубах да костюмов подобрал? Разогналась силушка телесная, робость прошла, ребятишек собирать стал по вечерам да показывать-рассказывать, делу своему обучать. Бывало, по привычке наступит ему страх на горло и хохочет. Мастер пару фраз заветных скажет, встряхнется, на слушателей поглядит — и ну говорить!

Уже не страшно, а что? Свое дело назубок выучил, много секретов в запасе.

Только все чаще и ребята, и взрослые ученики стали вопросы ему задавать. Да не только по кузнечному делу, а с подвывертом, знаете ли!

— Как вам удалось стать таким успешным Мастером?

— Ну-у... Это... Просто работать надо, вот и все!

— Ваши изделия — это результат какой-то методики или импровизация?

— Чего? Какая импровизация?..

— А расскажите, как в других ремеслах такую настойчивость проявлять?

— А знаете ли вы, что нынче закон приняли об обучении? Как вы к нему относитесь?

Вопросы, вопросы, вопросы... Слова ведь нужны, чтобы отвечать-то. Да не простые, а яркие, быстрые, точные, сами с языка слетающие! Где ж найти-то столько слов? Да выковать узор такой, чтобы все ахнули?

И досада взяла Мастера. Как же говорить-то, когда не знаешь точно! Мастер любил точность во всем, а тут на тебе! Темы

незнакомые, законы какие-то... ремесла другие... все-то им интересно!

Закручинился Мастер да отправился к Мудрецу мериканскому, что жил у них на деревне и детишек говорить учил. Помоги, мол, мне, мериканец ты мой ненаглядный, как на темы рассуждать незнакомые. Боюсь ляпнуть чего, вот и молчу, да ученики недовольны...

Посмотрел тот мериканец на Мастера: «Да-а, — говорит, — могу помочь и плату с тебя совсем небольшую возьму. Выполняй все задания мои, что буду тебе давать. И получишь успех и счастье!»

И рассказал он Мастеру вот о чем...

О той самой импровизации, которая в любом выступлении помогает

Оставим Мастера у учителя риторики. Пусть слушает внимательно, мы мешать не будем.

И поговорим: сколько в процентном соотношении мы в жизни говорим на заготовленную тему из сферы личной или профессиональной компетенции («знаю отлично»!), а сколько нам приходится импровизировать («знаю не очень»)?

50 на 50? Больше заготовок? А может, неподготовленных речей?

Вы видели ораторов, речь которых льется плавно, красиво, кажется, что он знает обо всем на свете?

Хотите так же?

Тогда будем обучаться навыку **словесной импровизации (СИ)**.

Это умение легко, без запинок и пауз-зависаний, спонтанно, без предварительной подготовки говорить на любую тему в любой компании. Нашего Мастера просили рассказать и об успехе, и о настойчивости как основной черте характера, и о политике, и о творческом процессе. Если бы он владел таким навыком, это не составило бы для него труда.

ВАЖНО!

Словесная импровизация далека от того, что в народе иногда именуют «генерацией бреда». Да, есть люди, которые много и не

по делу говорят не умолкая, но это не значит, что они владеют словесной импровизацией.

СИ — это искусство, которому может обучиться каждый и которое выручает выступающего постоянно! Словесная импровизация — это танец слов, которые не толкутся за сценой, т. е. в мозгах и на языке оратора, а смело складываются в виртуозные, полные смысла и харизмы танцевальные па. Более того, в паре всегда двое: оратор ведет в танце, аудитория следует за ним.

Словесная импровизация используется фактически во всех сферах публичных выступлений или повседневного общения. Судите сами.

1. **Ответы на вопросы.**

Ты хорошо подготовлен, тема — твоя, родная! И вдруг бац — вопрос!

Вспоминается адвокат из мюзикла «Чикаго», бивший чечетку, когда в паузах между танцевальными фигурами он выслушивал вопрос, а затем отбивал четкий ритм ответа. Много разных, в том числе каверзных, вопросов — и четкий дробный ответ, ведущий его к нужному результату. По большому счету, в том танце было много импровизации, ведь мы никогда не можем заранее предугадать, какой вопрос нам зададут.

Как выручает СИ? Еще не зная ответа, вы можете поимпровизировать на смежную, более близкую вам тему, а затем плавно перейти к той, на которую был задан вопрос (ведь вы уже успели обдумать ответ). Второй вариант тоже обоснован: начать с ответа на вопрос слушателя, а затем плавно встроить новые интересные факты, импровизируя и давая ценные знания. Вам легче, слушателям интереснее!

СИ позволяет заполнить паузу для обдумывания ответа!

2. **Открытие словесного потока. Снятие пауз-зависаний.**

Зачастую выступающий и рад бы позволить себе легкую импровизацию, да только теряет мысль, близится пауза-зависание, которая выглядит недостойно: «Э-э, ну-у, понимаете...» Здесь тебе и слова-паразиты подоспели, и глаза забегали, и руки стали судорожно сжиматься... Нет, братцы, так не пойдет!

Как вы считаете, слушатели запомнят такую паузу-растерянность? Конечно! А если она не одна в течение выступления? Тягостное ощущение от вас обеспечено.

СИ помогает избавиться от пауз-зависаний, сделать речь непрерывной, открыть свободный и легкий речевой поток.

3. **Тезисная подготовка. Свобода донесения текста.**

Наверняка многие из вас присутствовали на презентациях и выступлениях, где оратор, зазубривший текст, ни на шаг не мог позволить себе отойти от него. А если, не дай бог, забывал — катастрофа: «Что там у меня дальше в тексте-то? Э-э...»

Поэтому такая стратегия подготовки не очень подходит для людей, желающих обучиться плавности и красоте речи. Готовиться следует по ключевым тезисам — остальное лучше добавлять по ходу выступления, обтягивая костяк текста тканью СИ.

СИ освобождает от заучивания текста!

4. **Поддержка аудитории.**

Джерри Вайсман, очень известный бизнес-презентатор и автор книг по презентациям, одним из ключевых понятий для оратора считает понятие «поддержка аудитории». Если **вы** не позаботитесь о них, то кто же?

Не убивайте свою аудиторию простым перечнем фактов, цифр, аргументов. Даже если это скучнейший годовой отчет. Через какое-то время аудитория устанет и не сможет воспринимать нужную информацию. Важно уметь вовремя это заметить и сменить состояние аудитории: поимпровизировать, рассказать историю из жизни, байку, которая будет к месту. Мы все люди. Даже самой серьезной аудитории нужны эмоции!

СИ позволяет оратору встряхнуть аудиторию, дать ей передышку!

5. **Высокая энергетика**

Однажды я смотрела видеоролик, в котором один из западных ораторов выбегал на сцену ярко, на высокой энергетике, размахивал руками, зажигал, призывал! А затем... подбегал обратно к кафедре и... про себя быстро читал, что же там далее по тексту...

Потом опять выбегал, зажигал... И так раз пять в течение выступления!

В эти моменты у меня возникал резонный вопрос: в тексте было написано: «Взмахни рукой и возопи»?

Тезис звучит следующим образом: невозможно, работая на высокой энергетике, пользоваться при этом бумажкой! Вдобавок к энергетике вам также необходим дар импровизатора, чтобы выступление выглядело искренним и непринужденным.

СИ позволяет выступать на высокой энергетике!

6. **Подковать блоху — снизить страх**

Владение навыком словесной импровизации позволяет справиться с волнением. Человек выходит на сцену, зная, что он найдет нужные слова!

В этом смысле очень показательна история о том, как мы с коллегой-поэтом давали интервью на радио. В этом мире пока что нет поэта Александры Пожарской, ведь это мое хобби. Зато есть хороший импровизатор Александра Пожарская, о чем свидетельствует данный случай. Мой коллега подготовился, выписал цитаты, а затем, сидя у микрофона, разволновался, слова-паразиты кое-как заполнили паузы-зависания, цитаты исчезли из головы, заготовки забылись. Мне же понадобилось всего лишь выслушать вопрос и импровизировать по тем тезисам, которые я набросала заранее. Итоговая аудиозапись показала, что вырезать из импровизации было практически нечего.

Вы можете быть менее осведомленными (такое порой случается), но вас спасет умение вовремя вытянуть нужные факты, цифры, аргументы, цитаты с помощью навыка СИ.

СИ снимает страх!

7. **Светская беседа**

Однажды ко мне на тренинг пришла девушка и рассказала вот такую историю: «Презентации я делаю давно. Партнеры в восторге. Но вот когда после деловых переговоров и презентаций все идут в ресторан — я впадаю в ступор и не знаю, как поддержать беседу! А они же мужики: темы классические: охота, рыбалка...»

О чем говорит случай? О том, что в обычном, неформальном общении без навыка СИ просто не обойтись. Никто не хочет прослыть дураком или тихоней!

Другие ситуации светской беседы нам с вами тоже хорошо известны: свидание, вечеринка, дружеские посиделки.

Владея навыком СИ, вы станете душой любой компании!



Как же научиться непринужденно импровизировать на любую тему?

Как научить слова легко танцевать в вашей речи и складываться в фигуры красиво и плавно?

Ниже мы предлагаем вам простейший алгоритм развития навыка, который включает 5 простых шагов, или этапов.

Пять конкретных танцевальных шагов (упражнений) по овладению словесной импровизацией

У нас в компании друзей есть такая традиция: когда мы поем песни под гитару, то перед некоторыми особо любимыми мелодиями мы подбадриваем гитариста: «Спой так, чтобы душа сначала развернулась... а потом свернулась!» Первые три этапа освоения СИ — это как раз попытка развернуть арсенал, разложить все приемы и техники по полочкам, а затем свернуть его в один мгновенный процесс поиска решения здесь и сейчас, на сцене!

Упражнение 1. Буги-вуги в стиле 8 ног

Техника заключается в том, что вы берете любую ассоциацию, связанную с основной темой выступления, и начинаете развивать эту тему.

Важно! **Необходимо подбирать не любые, а максимально близкие к теме и яркие, интересные ассоциации.**

Словом, мы с вами учимся танцевать, как тот осьминог из детской песенки, который освоил «буги-вуги в стиле 8 ног». Осьминог — ваша основная тема, которой требуется подспорье для лучшей передачи информации. Захотел — раскатал, развернул,

распространил новые темы, захотел — свернул обратно, вновь обратившись к основной теме.

Возвращаться действительно стоит. Иначе оратор, который «утанцевал далеко» в своей импровизации, будет восприниматься как минимум несерьезно. Таким образом, мы пробуем развернуть одну ассоциацию (первая ножка осьминога), затем возврат, вторую и т. д. В итоге мы не только раскрываем центральную тему, но и представляем ее более объемно, ярко, интересно.

На одном из тренингов мне задали весьма незатейливую тему для импровизации «самолет». Осьминог танцевал вовсю: в результате я затронула тему полетов («Почему люди не летают, как птицы?»), тему богов и людей (из книги «Полеты богов и людей»), тему свободы, сопоставила виды транспорта и плавно всех подвела к мысли о красоте и свободе такого вида транспорта, как самолет.

Итак, лучшая импровизация — та, приемы которой вы освоили заранее. Попросите кого-нибудь задать вам тему для импровизации. Набросайте самые различные ассоциации к теме в голове или на карточке (минимум 10). Постарайтесь развить хотя бы 3–5 из них в течение 3 минут. Например, вам задают тему «Успех», и вы быстро набрасываете ассоциации *лидерство, деньги, известность, возможности, примеры успешных людей, литература на тему, критерии успеха* и т. п. Таким образом, вы проводите так называемый этап мозгового штурма. Джерри Вайсман называет первый этап «извержения» идей методом «шлеп», за которым следует «шлифовка», к которой мы приступим позже.

Упражнение 2. Степ и чечетка

То есть «шлеп» и «шлифовка». Действительно, мало набросать в голове ряд ассоциаций, важно сделать переходы плавными и красивыми. Точно как в танце, отбивая чечетку, танцор перемещается мелкими шажками вправо, еще правее, еще правее! И на каждом отрезке отбивает несколько тактов. Точно так же и мы с вами, читатели, можем использовать особый прием: переход по последнему слову, который помогает справиться с раскрытием темы, когда ассоциации не приходят в голову.

Суть приема в том, что оратор переключается на одно из последних слов, которое прозвучало в его речи, и начинает раскрывать его как новую тему.

Самолет...

Сочиняем первое предложение.

Некоторые люди предпочитают летать самолетом по России и за границу.

Цепляемся к последнему слову:

Заграница — понятие, абсолютно закрытое для людей советского периода (многие помнят о так называемом железном занавесе), сейчас во всей красе открыта нам в наше демократическое время.

Снова берем последнее слово:

Кстати, о демократии. Демократия как форма политической организации общества в чистом виде встречается только в США, в стране, для которой эта форма стала наиболее естественной.

И опять зависли. Что же делать? Беремся за **естественность**! И так далее.

Чувствуете стиль перемещения? Шаг вправо — еще правее — еще правее!

И бьем чечетку импровизации, словно упомянутый герой Ричарда Гира в мюзикле «Чикаго».

Итак, вы снова берете свою учебную тему для импровизации. Продумываете переходы от темы к теме. Встраиваете прием «переход по последнему слову».

Упражнение 3. Танцевальный вызов

Однако наш любимый танцор-чечеточник по ходу фильма не только успевал отбивать такт, но и бросал вызов аудитории, пытаясь взбодрить ее вопросами! Что это за прием? Предположим, вы снова не знаете, что дальше говорить. Тогда естественным и красивым ходом будет **вопрос к аудитории**: закрытый (требуется ответ да/нет) или риторический (не требующий ответа).

Что это нам дает? Выигрыш во времени. Вовлечение аудитории. Кроме того, вы узнаете, **что** интересно слушателям в выступ-

лении. Важно задавать именно закрытые или риторические вопросы, чтобы избежать появления второго оратора.

Например, тема моего выступления по-прежнему «Самолет». И я встраиваю в свое выступление несколько нужных мне вопросов:

— Есть ли в зале люди, которые ни разу не летали на самолете?

— Кто из вас боится/любит летать самолетом?

— Вы согласны со мной, что этот вид транспорта очень удобен?

— Почему в современном мире важно перемещаться быстро? Да потому, что...

— Замечаете ли вы, что сейчас уже многие могут позволить себе летом слетать за границу?

Для того чтобы потренироваться, посмотрите на ассоциации, выписанные к вашей теме. Переделайте все ассоциации в вопросы, например *свобода*: *«Считаете ли вы себя свободным человеком?», люди и птицы: «А вы помните миф о Дедале и Икаре?»* И продолжаете до конца списка. Создаете трехминутное выступление со встроенными вопросами. Сейчас важно попробовать сместиться именно в сторону этого приема.

Вопросы в зал

Помните ли вы цитату, приведенную в начале нашего алгоритма: «...чтобы душа развернулась, а потом свернулась!»?

После освоения каждого приема в отдельности советуем взять новую тему для импровизации и встроить все три приема. Причем без предварительной подготовки свернуть все три этапа мозгового штурма в один — сразу здесь и сейчас, на сцене.

Словесная импровизация — это мозговой штурм в свернутом виде!

Упражнение 4. Спонтанная хореография

Как мы осваиваем СИ? Правильно: практика, практика и еще раз практика! Мало знать приемы. Надо их использовать!

Спонтанная реакция на любые словесные ситуации рождается именно при выработке этого навыка.

Наступает этап тренировки вне всяких рамок. Пора осваивать спонтанную хореографию!

Итак, берем любую хорошо известную вам тему. Ставим перед собой задачу рассказать ее минимум 5 раз в течение дня разным людям с незначительными модификациями. На следующий день берем малоизвестную тему — и в бой. На третий день — анонс фильма, анекдот, байку, и поехали. На 4-й день просим кого-нибудь задать тему посложнее — и еще 5 рассказов!

Техника называется «открытие словесного потока», или «скажите "А"...» Здесь важно начать и минимум 4 дня рабочей недели практиковаться в импровизации осознанно!

СИ — процесс, который позволяет достать из сознания уже имеющийся багаж знаний!

Упражнение 5. Танго для продвинутых

Многие участники тренингов по ораторскому мастерству задавали мне после освоения техники словесной импровизации один и тот же вопрос: «Как мне сделать мою импровизацию еще более виртуозной? Да, я знаю приемы. Да, открыл смелость импровизировать. Но я не хочу переливать из пустого в порожнее. Мне нужен следующий этап».

Действительно, словесная импровизация есть не что иное, как модель, крепкая основа, костяк приемов, фрейм, рамка для вливания туда новых и новых знаний. Здесь полностью соглашусь с Тони Бьюзеном и его методикой развития вербального интеллекта: читать словари, читать книги... Но «читайте больше» — это слишком общая рекомендация. Да и время сейчас такое сумасшедшее, что нам всем просто некогда это делать.

Хорошо, предлагаю вам новый танец для продвинутых: танго с его четкой рамкой, с его прописанной структурой и огромной долей импровизации. Соединить знания и СИ — что может быть лучше?

Если хотите большего, дорогие читатели, следуйте за мной.

Итак, красивым продолжением и наращиванием осознанной спонтанности является **встраивание новых знаний** (не обязатель-

но по специальности) **в рамку словесной импровизации**. Для этого читать мы с вами будем. Но в свете всемирного ускорения осваивать книги будем очень быстро.

1. Итак, вы берете любую интересующую вас книгу, лучше в бумажном варианте (намного проще и быстрее!). Содержание: не художественная литература (это могут быть любые книги по бизнесу, продажам, психологии, маркетингу, вашей специальности, философии, истории, а также публицистика и т. п.).
2. Пролистываете книгу по методике: обложка полностью, очень вдумчиво вчитываетесь в содержание и усваиваете структуру книги, затем пролистываете всю книгу без остановки. Пробегая глазами только ключевые моменты. В хороших книгах обычно жирным шрифтом или курсивом выделены основные мысли.

   Очень важно успеть сделать это за 20 минут. Если захотите прочесть книгу внимательнее — приготовьте заранее закладки, а затем, когда будет время, вы сможете вернуться к интересующим вам фрагментам. Но пока что помните, что мы с вами создаем новую базу для словесной импровизации. И таким образом, осваиваете одну книгу за 20 минут. Что мы затем делаем с новыми знаниями?
3. Пролистав таким образом одну книгу, вы рассказываете ее содержание — все, что запомнили, минимум трем разным людям! И только затем вечером можете записать абзац текста (выделите его заранее) и сделать пометки. До этого книга хранится в вашей голове в устном варианте. Именно поэтому вы сможете гибко импровизировать на заданную книгой тему.

Такая методика позволяет оратору расширить границы импровизации, узнать много нового за короткое время, научиться не хоронить новые знания в голове и быстро забывать их, а эффективно встраивать, повышая уровень запоминания, и оттачивать умение танцевать словом! Создавайте копилку своих новых тем! Повышайте осознанную спонтанность!

СИ – рамка для вливания и структурирования новых знаний!



Подытожим

СИ – это и база приемов, и процесс извлечения знаний.

- ✓ Словесная импровизация как мозговой штурм: прием «Ассоциации».
- ✓ Словесная импровизация как мозговой штурм: прием «Переход по последнему слову».
- ✓ Словесная импровизация как мозговой штурм: прием «Вопросы в зал».
- ✓ Словесная импровизация как процесс реализации багажа знаний.
- ✓ Словесная импровизация как фрейм — рамка для встраивания новых знаний.

Таким образом, СИ — это одновременно и свобода, и основа! Она поможет вам сделать любую речь осмысленной, структурированной и при этом живой, яркой, необычной!

Новинки от Мастера. Актерское мастерство

Чем виртуознее становишься, тем больше «вкусных» приемов и техник хочется использовать, правда, Мастера?

Вы, наверное, уже давно догадались, что Мастер — это вы сами. Кем бы вы ни были: хоть кузнецом, хоть швецом, хоть жнецом, умение делиться своими знаниями и быть истинным экспертом в своей области через Слово, несомненно вам пригодится.

К этому мы вернемся позже, а сейчас предлагаю украсить наш наряд оратора аксессуарами, т. е. теми дополнительными вещицами, без которых выступление будет вялым, неинтересным, не слишком ярким и харизматичным.

И первый из аксессуаров — актерское мастерство.

Что это? Его не завяжешь как шарф вокруг шеи, не повесишь как серьги на уши. Оно везде и нигде — хорошо подобранные аксессуары не бросаются в глаза, а ненавязчиво дополняют ансамбль. Ведь зрителям симпатична личность оратора, а не его обличье. Они скорее будут доверять тому, кто искренен с ними, а не играет постоянно какую-то роль.

Вот об этом умении добавлять новые украшения к своему стилю оратора мы и поговорим.

Ниже приведены несколько упражнений на развитие актерского мастерства.



Упражнение 1. Смена ролей

Плюсы упражнения:

1. Существует цитата, мол, нет лучшего способа найти себя, чем вжиться в чужую роль. Ведь разные роли требуют раз-

личных эмоций, жестов, энергетики. А значит, мы пробуем нечто новое, что затем может прижиться и в наших публичных выступлениях.

2. Поскольку роль — это цитата, то подобное умение вживаться в разные роли дает внутреннее разрешение вести себя по-другому, необычно, с позиции, мол, «не я это делаю!».

Задача упражнения — попеременно входить в одну из 5 предложенных ролей, которые максимально различаются по своей энергетике, жестам, содержанию, метасообщению и т. п.

Необходимо сначала войти в одну из ролей и продержаться в ней 40–60 секунд, затем переключиться на следующую и т. д.

Ваши партнеры оценивают по 10-балльной шкале, что получилось хорошо в той или иной роли, что следует доработать, исправить, сделать более естественным. Если все удается легко — придумайте свою роль и сыграйте ее, не называя партнерам. Пусть угадают.

Список ролей.

1. Скучный, нудный лектор.
2. Разозленный начальник, устраивающий разнос.
3. Пенсионер, который ворчит и жалуется на жизнь.
4. Продавец с Востока.
5. Зажигающий шоумен.

Упражнение 2. Копируй оратора

Обучение через копирование любого оратора — это способ, знакомый всем с детства. Кривляться, обезьянничать, передразнивать — значит учиться чему-то новому.

Как это сделать? Раздобудьте запись выступления любого оратора, который вам нравится. Включите телевизор. Встаньте рядом. И по мере просмотра видео начинайте копировать позу, жесты, мимику оратора. По возможности копируйте также голос, интонации, речь.

Сначала вы будете опаздывать, не успевать, сердиться. Но затем все станет намного проще, тело включится в игру. Если вы к тому же потренируете 4—5 моделей, то намного разнообразите свой арсенал жестов, мимики, движений, интонаций!

Упражнение 3. Диалогизация

Один из самых сильных и простых актерских приемов, которые оживляют речь, — это диалог с воображаемым собеседником. Вы начинаете задавать ему в речи свои вопросы, отвечать на его, в чем-то соглашаться, в чем-то спорить. То есть создаете спектакль одного актера!

Все очень просто. Достаточно встроить подобные фразы:

1. *Мне часто возражают, что...*
2. *Вы могли бы спросить меня...*
3. *Если я спрошу всех вас, что означает понятие... для вас, я получил бы много разных ответов.*
4. *Есть три вопроса, которые мне обычно задают...*

Можно просто начать пересказывать какую-то историю-диалог в своей презентации: «Встречаю на той неделе начальника. А он мне... На что я ему...

Этот прием также позволяет не в лоб, а косвенно спорить со своим оппонентом, намертво стоящим на своем! Например, вы можете якобы отвечать на возражения другого человека, озвученные в прошлом, а на самом деле разбивать его аргументы.

Тренируйте свое актерское мастерство — и ваши выступления станут яркими и запоминающимися!

Новинки от Мастера. «Цепляющие» приемы

Как «зацепить» внимание слушателя и удерживать его долго? Как повлиять на аудиторию так, чтобы она, не отводя глаз, следила за вашей виртуозной импровизацией?

Конечно, использовать некоторые секретные техники, а именно «цепляющие» приемы. Эти приемы выполняют несколько функций одновременно:

1. Помогают наладить контакт со слушателями в любой части выступления, стать своим для них с помощью диалога, обращения к ним.
2. Позволяют вовлечь слушателя, который невнимательно следит за выступлением, «трудного» слушателя. Если кто-то витает в облаках, его поможет вернуть вопрос, заданный к месту.

3. Дают возможность передохнуть самому оратору, потому что после заданного в зал вопроса обычно следует короткая пауза, в течение которой есть возможность собраться с мыслями и продолжить речь.

Наиболее яркими «цепляющими» приемами являются следующие:

1. **Риторические/закрытые вопросы ко всему залу**, т. е. вопросы, ответа на которые не требуется либо должен быть получен односложный ответ.

   Например, тема импровизации — наука:

   «Кто из вас учится сейчас в университете?»

   «А кто сейчас занимается наукой?»

   «Вы согласны со мной, что мы живем в век великих научных открытий?»

2. **Риторические/закрытые вопросы к конкретному человеку.** Тот же самый тип вопросов, только с обращением (часто по имени) к конкретному человеку:

   «Петр, я слышала, вы недавно выиграли научный грант?»,

   «Николай, Елена, слышали ли вы о таком явлении, как...?»

3. **Комментарий/описание происходящего**.

   Данный прием является одним из самых сильных по своей простоте и действенности. В чем он заключается? Задача данного приема — погрузить слушателей в так называемое состояние «здесь и сейчас», т. е. комментировать все то, что вы видите, слышите, все то, что так или иначе имеет привязку к сегодняшней лекции/презентации и т. п. «Что вижу — то пою».

   «Я вижу в ваших глазах немой вопрос: а действительно ли наука принесла нам пользу? Давайте обсудим...»

   «Ой, я смотрю, только часть аудитории подняла руки, остальные, наверное, не согласны. Это хорошо, когда в зале два полярных мнения»

   «А вот в этом здании, где мы находимся, раньше был Институт земной коры. Даже на нашей двери есть след от старой таблички, поглядите! А теперь это офисное здание».

Маленькие хитрости: можно сначала задать вопрос залу (прием № 1), а затем сразу же прокомментировать происходящее: «Кто-то поднял руки, кто-то нет», «Я смотрю, весь зал кивает, соглашается со мной», «Ой, наивный вопрос я задала — вы сразу заулыбались» и т. п.

4. **«Забывчивость оратора».**

   Если выступающий по ходу речи что-то забывает (или делает вид, что забывает), ничто так не привлекает внимание слушателей, как возможность ему помочь и подсказать правильный ответ.

   «А какие великие открытия совершались ранее! Возьмите хоть гениальную таблицу... э-э... Спасибо! Менделеева, которую он придумал во сне!»

   Аудитория довольна — она блеснула познаниями и внесла свои пять копеек в помощь оратору. А после того, как ты помог человеку, испытывать какие-то негативные чувства к нему уже весьма трудно.

Комментарии.

1. Задавайте вопросы максимально дружелюбно, иначе приемы не сработают!
2. Провоцируйте ответ сами: хотите, чтобы слушатели подняли руку, — сами поднимайте ее, хотите, чтобы кивнули, — кивните сами.
3. Задавайте вопросы, на которые скорее ответят «да», чем «нет»! Известный фильм с Эдди Мерфи в главной роли, где он приходит в детский сад под видом нового воспитателя. «Дети, кто из вас умеет читать?» Нет рук. Подходит опытный воспитатель. «Э-э, не тот вопрос: “Дети, кто из вас НЕ умеет читать?”» Лес рук.
4. Избегайте жестких категоричных формулировок вроде «все», «всегда», «везде», «должны», «каждый» и т. п. Лучше заменить их на «многие», «большинство», «иногда», «так бывает», «порой» и т. п.



Подытожим

Цепляющие приемы:

- ✓ Риторические вопросы к залу.
- ✓ Риторические вопросы к конкретному человеку.
- ✓ «Забывчивость» оратора.
- ✓ Комментарий происходящего.

Удачного вам диалога с публикой!

Как Мастер с кузнецом познакомился. «Вредный» слушатель

А вот повадился к Мастеру ходить кузнец один из другой деревни. Мастер его сразу прозвал Всезнаем: придет важный такой, развалится на лавке и начинает слушать-внимать да ус свой надменно покручивать. Сначала зевнет — мол, скучно ему. Потом с другими разговаривать удумает да отвлекать. Мастер раз вспылил да выгнал его. А слушатели удивились да возмутились — чего, мол? Права у всех равные, верни его обратно!

В другой раз спорить с Мастером начал да правоту свою доказывать. Иной раз еще что удумает, только чтобы Мастера из себя вывести.

И так Мастер думал, и этак, чего же с ним делать, и решил пригласить его к себе на сцену, да чтобы тот кузнец подмог ему коекакие кузнецкие упражнения показать. Да еще похвалил вперед того, мол, такой знатный Мастер, как же не поможет?

И удивительно! Вся аудитория благоговейно смотрела на обоих! А вредный Мастер № 2 сел на свое место после того довольный да стал слушать с той поры внимательнее и уважительнее.

Что же правильно в общении с так называемым вредным слушателем, а что нет? Как его распознать и вовремя нейтрализовать?

Сначала определимся с понятием «вредный». Случаи средневредных слушателей: зевают, сидят с мрачноватым лицом, откровенно скучают, смотрят на часы, шуршат бумагами, набивают смс, шепчутся с соседом.

И у многих ораторов опускаются крылышки, росшие за спиной и вдохновлявшие их до этого. Опускаются руки. Опускается взгляд. В поле зрения только недовольный слушатель. Или, что

еще хуже, начинает паниковать. Бросаются привлекать «вредного», в то время как остальные с удивлением наблюдают за такими ораторами с трясущимися коленями и с подобострастным видом утешают сию звезду.

Алгоритм работы с «вредным» слушателем весьма прост, но требует выработанного навыка и быстрой реакции. Изучаем:

Шаг 1. Сохранить ресурсное состояние

Паника или уныние оратора передаются аудитории, которая как истинная женщина тонко чувствует любой подвох или волнение. Самое важное в этой ситуации — сохранить свое эмоциональное состояние, переведя взгляд на поддерживающих или нейтральных людей. Подпитаться от них положительной энергетикой и снова в бой.

Маленькие хитрости: можно пригласить в зал несколько своих людей для поддержки и подпитки энергией. Лучше обеспечить себе эту поддержку заранее.

Версии: важно помнить, что чаще всего «вредный» слушатель — это не ваша вина. Почему он может зевать? Просто не выспался. Почему лицо может быть недовольным? Что-то болит (зуб, живот, голова) или просто масса проблем навалилась. Почему говорит сквозь зубы? Интересна история от Сергея Шипунова о начальнике, который работал на корпоративном тренинге именно так, со злым лицом и сквозь зубы, потому что еще не отошла заморозка после лечения зубной боли.

Итак, ресурсное состояние оратора — самое важное!

Шаг 2. Сохранить поддерживающих!

В любой аудитории есть те, кто вас поддерживает. Это ваша подпитка, надежда и опора.

- Иногда типичная ошибка такова: оратор, увидев недовольное лицо, тут же бросается выяснять, в чем дело, много времени тратит на «вредного», и потом выясняется, что хорошие стали нейтральными. А со временем и другими «вредными», которым явно не хватает внимания.
- Еще одна типичная ошибка: ни в коем случае не вступайте в конфронтацию с «вредным»: как бы то ни было, аудитория всегда склонна ассоциировать себя с другими (даже вред-

ными) слушателями в зале, нежели с оратором. Конфликт с одним — конфликт со всеми, даже с хорошими, которые опять же могут попадасть в разряд вредных.

Итак, основное внимание — поддерживающим!

Шаг 3. Вовлечь «вредного»

И вот, наконец, убедившись, что вы бодры, что поддержка имеет место быть и вы уделили ей должное внимание, можно приступать к тому, чтобы понемногу возвращать «вредного» слушателя.

Взгляд — чуть более пристальный.

Жест — конкретный, адресный.

Приближение — лишь несколько шагов в сторону «вредного». Однако помним о границах личного пространства.

Работала я когда-то обозревателем одного из известных драматических театров и вместе с театроведами и литературоведами гастролировала по вузам, рассказывая о литературных вечерах, почему это важно и полезно и т. п.

Очень уважаю людей театральных и литературных профессий: свято верю, что мне есть чему у них поучиться в плане содержания и глубины познаний. Но в случае с ораторским мастерством было все наоборот.

Итак, выступает перед толпой студентов (человек 50) один театровед. Усыпляет. Второй. Еще больше вгоняет в легкий транс. К моменту своего выхода я понимаю, что у меня 50 «вредных» слушателей! И понимаю, что надо зажигать! Классическая аудитория — это ряд парт, распределенных во всю длину зала — галерка повально спит. Многие в эсэмэсках, кто-то спокойно слушает музыку, кто-то в полный голос смеется! Ужас! Волосы на голове дыбом!

Хватаю в руку книгу со стихами и начинаю декламировать, прохаживаясь между рядами и как бы невзначай задействуя и первые два приема тоже. Дохожу до последних рядов, встряхиваю их. И обратно. И так несколько раз! Пока они все более или менее не сосредоточились на мне.

Но этого было мало. Еще ведь предстояло пробудить реальный живой интерес.

И тогда я применила еще два приема.

Обратиться с вопросом

Например, риторический вопрос, обращенный ко всему залу, — уже хорош. А адресный вопрос выступления — тем более. Слушатель вольно или невольно притихает.

Вопрос может быть неожиданным, казалось бы, не по теме, но привлекающим внимание.

...в продолжение истории. Прочитав стихи, я отложила книгу. Выдержала паузу. И тихим голосом спросила: «Поднимите руку, ребята, кто из вас в жизни хочет быть успешным человеком?»

Они опешили от неожиданности. И стали робко поднимать руки. Вступая с ними в более открытый диалог, я попросила: «Назовите своих кумиров, тех людей, которых вы считаете успешными». И наконец, третий вопрос таил в себе суть моего выступления: «Как вы считаете, успешные люди — это те, кто владеет разного рода информацией и в курсе того, что происходит в мире, в политике, в культуре?» — «Да-а...» — пронеслось по залу. Они уже поняли, куда я клоню. К тому, что слушать — это интересно, важно и полезно. К тому, что успех приходит к внимательным, осведомленным людям с живым, гибким умом и массой идей в голове. Что театр и литература — это один из способов добыть такую качественную информацию. И они были у меня на крючке. 50 пар глаз засветились осознанностью и осмысленностью. Я была очень рада!

Однако и это еще не все. Я применила следующие приемы для закрепления успеха.

Изменить стиль выступления (громкость/энергетику/темп)

Помните о первой инстинктивной оценке человека с позиции: «Не опасен ли он? Могу ли я ему доверять?» Затем сознание слушателей убаюкивается — и они привыкают к оратору.

Но как только он начинает делать нечто новое, в аудитории наблюдается всплеск интереса к тому, что происходит. Все новое притягивает внимание. И снова начинается оценка: «Не опасно ли это?»

Как менять стиль?

Повысить или понизить громкость, темп, энергетику, интонации, эмоциональную насыщенность.

Версии: менять способ донесения информации, например 3 минуты — слайды, 4 минуты — лекция, 2 минуты — история из жизни, 3 минуты — вопросы залу...

Произнести имя

Еще один эффективный прием — произнесение имени. Либо в рамках задаваемого вопроса, либо в качестве комментария: мол, вот Иван Иванович ранее говорил то-то и то-то, это очень справедливо, и потому...

Комментарий происходящего

При этом описание и комментарий к происходящему сами по себе являются очень сильными и действенными приемами.

Классика:

«Я слышу, что в пятом ряду началось бурное обсуждение темы. Наверняка тема вызвала живой интерес... Ребята, поделитесь с нами вашими идеями».

Версии: ***«Смотрю, вы ищете в Интернете что-то на нашу тему...»*** (если копается в телефоне).

Просьба о помощи

Мы психологически устроены так, что если что-то вкладываем в других людей, то начинаем их гораздо больше любить и уважать.

Из классики.

1. Помочь раздать материалы.
2. Передвинуть стулья.
3. Отследить время и подать сигнал ведущему.
4. Закрыть форточку или включить кондиционер.
5. Принести что-либо (видео, книгу, аудио).
6. Сделать небольшой доклад.
7. Подключить музыку, провода, колонки и т. п.

Маленькие хитрости: этот прием эффективен с теми слушателями, которым нравится ощущать значимость в аудитории, которым приятно считать себя здесь важными персонами.

Техника безопасности:

- Удостоверьтесь, что вам действительно помогут: вы, растаскивающий в гробовой тишине эти самые стулья, явно не будете ассоциироваться с очень успешным оратором.
- Есть риск перехвата инициативы со стороны слушателей. Держите руль управления в своих руках.

Организовать игру

И наконец что сделал наш Мастер? Он провел небольшую демонстрацию кузнечного дела с тем человеком, который считал, что знает больше него. При вовлечении «вредного» важно понимать, что он выйдет и в какой вид игры или деятельности вы его вовлекаете: мини-демонстрация, совместная игра, неожиданная передача хода/предмета в руки человеку и т. п.

И наконец, самый важный параметр при вовлечении «вредного» слушателя — **это доброта и умение вовремя похвалить, сделать комплимент, быть доброжелательным**. Это не означает лебезить перед ним — это означает стать его союзником. Часто «вредные» просто хотят таким образом привлечь к себе внимание. Так дайте им это внимание!



Подытожим

Приемы вовлечения «вредного слушателя».

- ✓ Взгляд.
- ✓ Адресный жест.
- ✓ Приближение.
- ✓ Вопрос.
- ✓ Изменение стиля.
- ✓ Обращение по имени.
- ✓ Комментарий происходящего.
- ✓ Просьба о помощи.
- ✓ Вовлечение в игру.

Станьте союзниками!
И любой «вредный» слушатель полюбит ваши выступления!

Как подружились два Мастера. Работа в паре

Вот и стал наш Мастер со временем все чаще второго Мастера из другой деревни на подмогу звать: вместе и показывать дело интереснее, и сценки какие разыгрывать ораторские, да и зрителям не скучно! Был один оратор на весь край, а тут на тебе — два! Да разных, да интересных, да профессиональных!

Это что же получается — Слово партнерство и дружбу создает?

Конечно, дорогие читатели, Слово создает и партнерство, и дружбу — при условии грамотной работы в паре!

Как вы думаете, почему ученики Мастера были очень довольны?

Потому что работа ораторов в паре — да еще слаженная и разнообразная — никого не может оставить равнодушным, это точно!

В чем же плюсы парной работы для самих учеников?

1. Интереснее наблюдать: схема переключения внимания с одного оратора на другого, несомненно, повышает интерес (кто из нас не занимался ТВ-дайвингом, переключая телевизионные каналы и ни на одном не задерживаясь долго? То же самое происходит и при парной работе).
2. Разный уровень преподнесения материала у ведущих. Одни и те же слова и примеры каждый произносит по-разному.
3. В зале в два раза больше энергетики.
4. Охват аудитории больше, т. е. каждому зрителю в зале точно достается достаточное количество внимания.

А сколько положительных моментов для самих ораторов!

1. Поддержка и опора: забыл — подхватил, увлекся — притормозил партнера и т. п.

2. Больше уверенности в себе, выступать гораздо спокойнее.
3. Ораторы могут распределять роли: добрый полицейский — злой полицейский, логик — эмоциональный и т. п.
4. И даже демонстрация мини-сценок и спектаклей значительно улучшается!

Совместная работа настоящих Мастеров должна быть слаженной, иначе это выглядит таким образом, будто ораторы не договорились между собой о чем-то. Порой наблюдаешь за ними и думаешь: это работа в паре или конкуренция на сцене? И наоборот, любуешься отличной работой партнеров и диву даешься: как им удается так часто (раз в 5–10 секунд) передавать ход?

Все просто. Настоящие Мастера знают правила передачи хода.

1. Жест в сторону партнера.
2. Взгляд с коротким кивком головы.
3. Шаг вперед — если хочешь взять слово, и шаг назад — если хочешь слово передать.
4. Пауза.
5. Интонация, которая понижается и дает партнеру понять: пора перенимать ход.
6. Вопрос партнеру: «Согласен?», «Что ты думаешь по этому поводу?»
7. Вербальные способы: «Сейчас об этом расскажет мой коллега...»

Однако иногда также важно этот самый ход перехватить, потому что не редки такие ситуации, когда партнера, что называется, несет и он говорит, говорит, говорит... и вклиниться, кажется, нет никакой возможности...

На моем тренерско-стажерском курсе, когда мы все обучались тренерскому мастерству в Университете риторики Сергея Шипунова, нам предстояло провести реальный курс перед реальной группой буквально в первые же дни нашей тренерской карьеры, да еще и в парах! Это был настоящий шок — и все истории-перлы парной работы я взяла оттуда. Вот один из них.

Мой напарник Игорь перед выходом на сцену в гримерке потягивается широко-широко, дрожащими руками поправляет очки и произносит: «Ух, что-то меня накрывает!..» Понимаю, что сейчас парной работы мне не видать, ибо Игорь частенько забывает о партнере. Понимаю, что надо быть начеку! Так и есть: он выходит к группе, прекрасно отвешивает комплименты-поклончики-шуточки, напрочь забывая обо мне!.. Пришлось ненавязчиво вклиниваться в его речь, чтобы слушатели не поняли, будто что-то идет не по плану.

Как же я вклинивалась?

1. Можно сделать шаг вперед. Партнер не замечает.
2. Можно прикоснуться к нему (плечо, рука). Продолжает говорить.
3. Тогда с улыбкой перебиваем партнера с повтором его последних слов — с помощью чего создается иллюзия одномоментного разговора двух партнеров об одном и том же. Уф-ф! Наконец-то он немного остыл, и парная работа пошла намного лучше.

Что еще важно в таких случаях? Можно ведь рассердиться, можно всем своим видом показывать, что вам что-то не по душе, что партнер говорит глупости... стоп!

Ни в коем случае! Что бы ни ляпнул партнер — он для вас отныне Бог и царь на сцене. То есть вы автоматически поддерживаете все, что он говорит. За сценой после выступления воздадите ему по заслугам.

Помните! Если один партнер не поддерживает второго — недоверие возникает к обоим! Вспомните хотя бы продажи, когда более опытный продавец всем своим видом демонстрирует, что его коллега несет чушь, а затем говорит: «Давайте я сейчас **правильно** расскажу о товаре!»

Подстройка

Если во время выступления один из партнеров работает на энергетике 20 (условное название «Стив Балмер»), а второй всячески изображает нужного лектора — у слушателей тоже возникнет недоверие или неприязнь.

Поэтому очень важно подстраиваться под интонации, жесты, мимику, энергетику партнера. Но копией другого человека становиться не надо — во всем нужна мера!

Взгляд

Куда же смотреть второму оратору, когда партнер говорит? Существует два основных правила на этот счет.

1. Если ход передается очень часто (5–10 секунд — пинг-понг), то оба смотрят в зал, давая ему поддержку и осуществляя контроль.
2. Если партнер рассказывает долгую историю или проводит демонстрацию — смотрим на него. Можно даже немного отойти в сторону, подчеркивая сольное выступление партнера и всячески поддерживая и одобряя его.



Подытожим

При парной работе следует использовать:

✓ Правила передачи хода.

✓ Подстройку под партнера.

✓ Правильный контакт глаз с аудиторией.

Удачной вам парной работы, Мастера!

Как Мастер текст читал. Приемы работы с текстом

Все более сложные и замысловатые тексты придумывал Мастер для своих уроков, все больше фактов и цифр надо было запоминать, а иногда даже брать листочек с текстом в руки и читать.

Но что-то все время происходило со слушателями: они начинали зевать, появлялись те самые «вредные» и как-то вообще скучновато становилось. Что за диво? Что за чудо?

Очень сложно было понять Мастеру, пока ему не объяснили, что происходит.

Контакт глазами

Какие параметры пропадают, исчезают, минимизируются при чтении текста? Конечно же, в первую очередь — контакт глаз. И текст становится каменной стеной между вами и вашими слушателями.

Поэтому помним о правиле: говорить — смотреть, т. е. когда вы говорите, вы смотрите на слушателей! А пробегаетесь по тексту глазами молча!

Темп речи

Здесь все наоборот — темп речи читающего человека возрастает в 1,5–2 раза! Оратор видит текст, все запятые и точки. Все смысловые паузы у него перед глазами. И ему кажется, что слушателю тоже все должно быть ясно как божий день. Оратор тараторит. Исчезают смысловые паузы. Речь становится невнятной.

Интонации

Кроме того, теряются также и интонации, речь становится монотонной и скучной.

Жесты

Лист бумаги сразу сковывает одну руку, однако это не повод отключать все остальные движения: вторая рука, корпус тела, перемещения по сцене. При этом листок бумаги можно перекладывать из одной руки в другую, чтобы соблюдать правило симметрии.

Длительность фраз и длительность пауз

Важно также подбирать куски текста для прочтения оптимальным образом, чтобы не получалось, с одной стороны, что вы выхватываете слишком маленькие куски («Итак (пауза), друзья (пауза), сегодня (пауза) мы поговорим (пауза)» и т. д.). С другой стороны, запоминать слишком длинные куски текста тоже не следует, ибо получается следующее: «Сегодня мы поговорим о способах снижения волнения, одним из которых является физическая встряска; в частности, одним из подпунктов приема можно считать упражнение напряжение-расслабление», затем длинная пауза и продолжаем...

Находим «золотую» середину!

Маленькие хитрости. Как еще оживить чтение текста? Использовать секретные приемы, уже известные нам из других глав!

1. Риторические вопросы залу и к конкретному человеку.
2. Комментарий происходящего.
3. «Забывчивость» оратора.
4. Импровизация, т. е. пересказ своими словами, а также добавление фактов от себя. (Будьте осторожны на официальных мероприятиях — там пересказ может оказаться неуместен!)

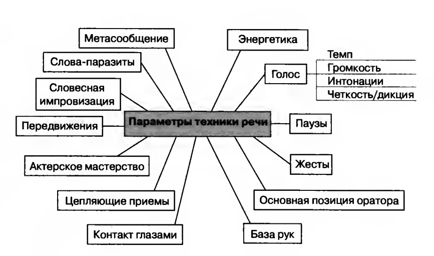
«Цепляйте» внимание слушателей, помогайте им осваивать информацию — и они, несомненно, будут вам благодарны!



Подытожим

При работе с текстом следует обращать внимание на следующие параметры.

- ✓ Темп речи.
- ✓ Интонации.
- ✓ Жесты.
- ✓ Длительность фраз и длительность пауз.
- ✓ Контакт глаз.



Часть 2
Оратор в коммуникации. Бизнес-стиль

Превью. Оратор в бизнесе

Этот раздел мне дался труднее всего. Причин тому было несколько.

Если Мастер желал выступать перед публикой, а именно перед ребятишками, и обучать ее премудростям своей профессии — это, конечно, монологичный жанр, т. е. ораторское выступление в классическом смысле. Если Мастер пожелал не просто импровизировать и отвечать на вопросы, но создать эффективную презентацию и выступать с ней ладно и по-божески — и это пожелание вполне в рамках ораторских премудростей. И даже когда Мастер, капризно топнув ногой — он ведь уже звезда как-никак, имеет такое право! — пожелал обрядиться в костюм вершителя судеб, т. е. решения конфликтов, — мы тоже по его капризу направили жанр контрманипуляции и решения конфликтных и провокационных ситуаций именно в ораторскую реку, ибо конфликты случаются везде и всегда — на сцене и вне ее. Более того, страшнее опозориться и не совладать с провокацией именно на публике, на сцене. Из самого сложного и исходим.

И этим премудростям обучили мы Мастера.

Но когда он решил свою методу запаковать в курс — 33 тоненькие книжки да еще полкнижки потолще, собранные в один бо-ольшой талмуд «Кузнецово счастье», да пойти продавать его по городам и весям, да садиться за столы эти — не хлебосольные, нет, а переговорные, где предлагать хозяевам усадеб приобрести книгу эту и обещать обучить их кузнецов науке той, да самому показать, как и что, плюс еще уроки от него дополнительные, да потребовал от меня как от автора признать это ораторским жанром — вот тут я призадумалась.

Ибо на одной чаше весов (никогда не называть переговорщика оратором!) оказались постоянные увещевания мастеров про-

даж: дескать, ораторское искусство никакого отношения к продажам не имеет, а ораторы — худшие переговорщики и продажники в мире, потому что они слишком многословны и тем самым демонстрируют некомпетентность в переговорах.

Эти высказывания не лишены оснований. Прежде всего потому, что эти жанры отличаются друг от друга, как небо и земля: небесные сферы ораторского монолога-вовлечения, обаяния с помощью харизмы и яркости, оригинальности и запоминаемости и приземленный переговорный стол бизнес-жизни. Соответственно человек, умеющий работать в жанре монолога, труднее включается в диалог, тем более в тот, где требуется не говорить, а задавать вопросы и слушать.

На другой чаше весов — совершенно адекватная этимология слова «оратор»: в Латинско-русском словаре под ред. И. Х. Дворецкого *orator* переводится как «оратор, делегат, проситель, посредник», в то время как производящее слово *orare* — как «говорить». Кроме научных определений стилей и родов ораторского искусства наряду с жанрами социально-политического, церковно-богословского, судебно-юридического, дипломатического, торгового и социально-бытового красноречия существует деловое красноречие, к которому относятся и деловые переговоры наряду с планерками, совещаниями и отчетами.

Практика жизни против науки? Долгая борьба моего опыта с моим научным бэкграундом?

Вовсе нет.

Все дело в глубине, в осознанности и осмысленности личности в общении. В нашей Мастерской книге я все время придерживаюсь самой важной глубинной точки зрения на процесс: оратором я называю того человека (пожалуй, ближе всего к нашему пониманию — слово «коммуникатор»), который умеет переключаться с одного жанра коммуникации на другой.

Разве называют оратором того человека, который несет словесную пургу? Я нет. **Оратор четко понимает, что его слово — на вес золота, и отсекает все лишнее**. Ибо человек, который испытывает недержание речи (наряду с терпением слушателей), скорее сам нуждается в помощи, чем может чем-либо помочь другим. Словом, он ощущает нужду — и всячески демонстрирует это.

Он ощущает пустоту (вместо уверенности, спокойствия, счастья и гармонии, которые оратор может нести в зал). А пустота, в свою очередь, маскируется многословием. И здесь уже могут идти в ход приемы ораторского мастерства, приведенные в части 1. Чувствуете, к чему веду?

Поэтому — и именно поэтому, проведя нашего Мастера по пути освоения элементарных техник, фишек и приемов ораторского мастерства на сцене, передав ему эту мудрость, мы решили в нашей книге двинуться далее и показать, что все эти техники не работают без нравственной и моральной основы, без собственной наполненности, эрудированности, гармоничности, энергичности, уверенности и т. п.

А для этого необходимо знать, какие жанры коммуникации существуют в бизнесе. Ведь Оратор с большой буквы — это человек, по щелчку пальцев переключающийся с одного жанра на другой: нередко простая беседа может перетекать в переговоры, которые, в свою очередь, могут перетекать в конфликтно-острые ситуации и обратно. Презентация может при неожиданном вопросе перетечь в противостояние провокации и т. п. И так всю жизнь: перетекание, переливание из жанра в жанр!

А не из пустого в порожнее, как мы привыкли говорить.

Соответственно в перечень были включены следующие наиболее часто востребованные в бизнесе и жизни жанры: публичные выступления, презентации, простая беседа, переговоры, управление конфликтом, убеждающее выступление, сторителлинг. Конечно, жанров существует бесчисленное множество: среди только публичных выступлений выделяют проповеди, лекции, мини-беседы и т. п. Также в жизни нам пригождаются и тосты, и прочее. Но эта книга не ставит задачу прокачать ВСЕ существующие жанры коммуникации — это было бы неподъемной задачей.

Что же такое коммуникация в бизнесе? Каковы ее постулаты?

Опираясь на курс известного западного тренера Арви Робинсон, могу сказать, что коммуникация — это старт вашего бизнеса

и его развитие. Коммуникация — это маркетинговая стратегия и способ увеличения продаж. Когда вы идете на презентацию, то продвигаете свой бизнес.

Бизнес — это прежде всего теплые отношения.

Назовем базовые принципы коммуникации в бизнесе.

1. Вы как руководитель создаете теплые отношения: с клиентами, слушателями, оппонентами, партнерами, сотрудниками.
2. Многие не очень любят тот или иной жанр (например, переговоры, или управление конфликтом, или проведение презентаций), потому что все мы боимся ошибок и оценки со стороны слушателей. Однако с сегодняшнего дня, вот прямо с этой строчки, предлагаю принять следующее: в коммуникации ошибок нет. Есть обратная связь от мира. Вы выступаете и получаете ее, понимая, что можете добавить, улучшить, поменять. Итак, принцип № 2: **в коммуникации нет ошибок.**
3. **Слово — это ваш стартовый капитал.** Слово является вашей инвестицией в бизнес. Денег может не быть на разных этапах, но навыки всегда остаются с тобой. Ты можешь работать только словом и добиваться больших успехов. Те, кто продвигают и развивают свой бизнес, прежде всего хорошие спикеры. Как не вспомнить лекции известного тренера Дена Кеннеди с его **resourcefulness**, т. е. наполненностью ресурсами. Как сильно откликаются во мне его тезисы: многие люди постоянно ждут ресурсов: времени, денег, сотрудников, партнеров. И они неуспешны. И никогда не станут лидерами, не сменив точку зрения: **все ресурсы содержатся в вас самих**. Деньги, время, возможность иметь партнерские связи, отличные сотрудники — все это есть, когда ты сам постоянно находишься в ресурсном состоянии и изыскиваешь все ресурсы, чтобы добиваться поставленных целей.
4. И конечно же, для развития бизнеса важна также **раскрутка себя и своих идей.**

Пример из практики

Одна девушка, прошедшая у меня курсы ораторского мастерства, рассказала о своем успехе, который начался с коммуникации: «У меня всегда очень много мыслей и идей, но, когда я по твоей рекомендации появляюсь на различных бизнес-тусовках, я боюсь высказывать их». Она бы так и молчала, конечно. Но после курса она обрела столько смелости, что ее хватило на выступление на одном из крупных форумов, посвященных Байкалу. Более того, она не только осмелилась высказаться, но еще поспорила с оратором, и обратная связь оказалась весьма любопытной: после ее выступления оратор при всех заявил, что она единственная, кто дельно выступил и внес хоть какие-то конструктивные предложения. Он сделал ей предложение о сотрудничестве, и сейчас они партнеры.

Итак, **партнерство, большой бизнес и большие связи начинаются с коммуникации.**

Какие жанры коммуникации в бизнесе мы выделяем для проработки в данной книге?

Как Мастер жанры осваивал

Однажды Мастер спросил своих учеников: важно ли знать больше, чем мы знаем сейчас? Важно ли идти дальше в своих познаниях? Важно ли видеть весь лес целиком, а не отдельные деревья в нем?

— Конечно! — закричали они. — Как же иначе! Ведь одно дерево в лесу еще не дает нам понимания о лесе в целом.

— Вот и я о том же, — вздохнул Мастер. — Выходит, учусь я, учусь, а мне все мало — и снова нужно осваивать нечто новое.

Тут вышел один из учеников и сказал:

— Позволь, Мастер, я расскажу одну притчу, которая прояснит суть дела.

Давайте же и мы, дорогие читатели, последуем за ними, прежде чем перейдем к перечислению самих жанров, и послушаем известную притчу Идрис Шаха про слепых и слона.

Слепые и слон

За горами был расположен большой город. Все его жители были слепыми. Однажды какой-то чужеземный король со своим войском расположился лагерем неподалеку от города в пустыне. В королевском войске был огромный боевой слон, прославивший себя во многих битвах. Одним своим видом он повергал врагов в ужас.

Всем жителям города не терпелось выяснять, что же это такое — слон, и несколько слепых вызвались узнать это.

Не имея никакого понятия о том, какими бывают слоны, они принялись ощупывать его со всех сторон.

Каждый из них, ощупав какую-нибудь его часть, решил, что теперь он знает что-то.

Когда они вернулись, их окружила толпа нетерпеливых горожан. Пребывая в глубоком заблуждении, слепцы страстно желали узнать правду от тех, кто сам заблуждался.

Люди расспрашивали о форме и размерах слона и слушали объяснения посланцев.

Человек, трогавший ухо слона, сказал: «Слон — это нечто большое, широкое и шершавое, как ковер». Но тот, кто ощупал хобот, сказал: «У меня есть о нем подлинные сведения. Он похож на прямую пустотелую трубу, страшную и разрушительную».

«Слон могуч и крепок, как колонна», — возразил третий, ощупавший ногу и ступню слона.

Каждый из них трогал только по одной из многих частей слона. Каждый воспринял его ошибочно. Они не могли умом охватить всего: знание не бывает спутником слепцов. Все они что-то вообразили о нем, но были одинаково далеки от истины. Созданное умом не ведает о Божественном. Нельзя проложить путь в этой науке с помощью обычного интеллекта.

«Да-а, — задумалась я вместе с Мастером и остальными учениками. —Выходит, нельзя проложить путь к Слову, освоив — пусть даже в совершенстве — только одну часть “слона”».

Коммуникация — это слон, понять которого можно лишь потрогав, освоив и поняв все его части.

Так будем же стремиться к полноте картины. К истине, а не кусочку правды. К разным жанрам (ушам, ногам, хвосту слона), составляющим слона коммуникации, которого осваивать легче по частям.

Итак, рассмотрим жанры коммуникации в бизнесе, среди которых я выделяю 7 основных.

1. Малая беседа, или small-talk.
2. Переговоры.
3. Презентации.
4. Управление конфликтом.
5. Убеждающее выступление.
6. Сторителлинг.
7. Публичные выступления (словесная импровизация), которые мы уже разобрали в части 1 данной книги.

Остановимся на каждом из них подробнее.

В стиле минимализма: малая беседа

Одним из основополагающих жанров коммуникации в бизнесе является жанр малой беседы, или small-talk. Это жанр, в котором оратор проявляет свое умение расположить слушателя к себе, не рассказывая ни о каких услугах или товарах, не презентуя себя, а просто оставаясь приятным собеседником.

Вот 4 основных закона **small-talk**, которые приведут вашего собеседника к доверию и расположению.

1. **Цитирование партнера.** Ссылки на ранее сказанное партнером, его рассказы о себе, своих занятиях, хобби и др. Например:

   — Вы говорили, что раньше бывали в Суздале?

   — Я помню, ты любишь пастельные тона.

   — Ты собирался посетить эту выставку.

2. **Позитивные констатации.** Положительные высказывания о событиях в жизни партнера, о благоприятных событиях в жизни вообще, о сдвигах к лучшему, о достижениях партнера и чужих достижениях, о людях, не участвующих в разговоре, но известных обоим собеседникам, и т. п. Например:

   — Я слышал, что вы в воскресенье были на этом чудесном фестивале?

   — Я уже много раз обращал внимание на эту кожаную обложку вашей тетради.

   — Похоже, ты стал пользоваться разноцветными маркерами при работе с текстом. Это кажется очень эффективным. Я, наверное, последую твоему примеру.

3. **Информирование.** Сообщение информации, важной, интересной и приятной для партнера. Например:

   — Марина только что показывала мне журнал с карнавальными костюмами к Новому году. По-моему, там есть костюм лошади, очень забавный. А Марина, кстати, еще не ушла с факультета.

   — Оказывается можно выбрать себе вегетарианское меню на весь период семинара. Сегодня будет грибной суп и жаркое из овощей.

4. **Интересный рассказ.** Увлекательное, захватывающее повествование, неожиданное, приятное или пикантное и т. п.



Подытожим

Жанр малой беседы включает 4 основных приема:

- ✓ Цитирование партнера.
- ✓ Позитивные констатации.
- ✓ Информирование.
- ✓ Интересный рассказ.

В стиле «мафиози», или Пять роковых причин безвкусных презентаций

Как часто мы сталкиваемся с необходимостью презентовать себя как специалиста, свой товар или услугу, свою компанию? Фактически постоянно. Поскольку сегодняшние условия ведения бизнеса основаны на постоянной конкуренции примерно равных по качеству-цене товаров и услуг, необходимо сделать их презентацию яркой, убедительной и запоминающейся. Если даже мы предоставляем эксклюзивные услуги, то — тем более! — должны держать марку, выступая перед постоянными и потенциальными клиентами.

Словом, тему обсуждения диктует время. Поговорим о некоторых секретах эффективной презентации.

Представьте, что начальник вызвал вас к себе и объявил, что вскоре предстоит ответственная презентация компании/товара/услуги и вам предстоит выступить перед потенциальными клиентами. Либо вы сами назначили встречу людям, от которых зависят ваши будущие партнерские отношения, подписание контрактов, вероятное расширение сферы деятельности.

Как мы готовимся к встрече с предполагаемой целевой аудиторией? Садимся за стол и... пишем, пишем, пишем. Пытаемся построить текст таким образом, чтобы он демонстрировал достоинства, плюсы, историю компании, уникальность продукта и т. п. За день до выступления еще раз перечитываем, немного дописываем, забывая о самом главном: о том, что мы ни разу не тренировали или всегда делали по наитию, — о навыках ораторского мастерства. Не о том, ЧТО вы скажете — у вас, безусловно, было время подготовиться, — а о том, КАК и ДЛЯ ЧЕГО вы это сделаете. В реальных, что называется, боевых условиях презентации.

Давайте оглянемся на период нашей подготовки. Что полезно сделать ДО того, как вы начали составлять и прорабатывать текст?

Шаг 1. Корректно формулируем цель презентации

Какова цель вашего выступления? Ответ, который я слышу чаще всего: «Презентовать компанию/товар/услугу/себя как специалиста». Отлично. А для чего вы доносите эту информацию? Ради какой цели? И вот тут наступает прозрение. Главный вопрос, вероятно, ускорит процесс: «Что должны **сделать** ваши слушатели после презентации?»

— приобрести вашу продукцию;
— поддержать ваш новый проект;
— заключить контракт с вашей фирмой;
— повысить вас в должности;
— ваши варианты ответа.

Ответьте на этот вопрос честно. Ибо если нет четкой цели — нет энергии, нет энтузиазма, нет презентации.

Вот алгоритм определения цели, который предлагает Радислав Гандапас, известный оратор, автор книг по ораторскому мастерству и видеокурсов, ведущий многочисленных тренингов:

«Теперь необходимо увязать данную цель с последующими шагами по подготовке презентации. Для этого достаточно вспомнить основные части речи: существительное, глагол и прилагательное...»

Для чего? Все просто. На какие вопросы отвечает каждая из частей речи?

Существительное. Кто? Что?

Кто будет в зале, что это за люди? Где они работают? Сколько им лет? Чем они занимаются кроме работы? Каков их доход? Семейное положение? Уровень образованности?

Что привело их на вашу презентацию? Чего они ждут? Что надеются услышать? Что они будут делать с полученной информацией? Что их пугает (очень важно!)? Что их радует? К чему они стремятся?

Глагол. Что они сделают?

Что эти люди должны сделать после вашей презентации? Вспоминаем сформулированную цель. Здесь ей самое место.

Прилагательное. Какие?

Какие аргументы могут их убедить? Какие факты и идеи могут их оттолкнуть? Какие приемы и ловкие ходы допустимы в презентации? Какие слова и выражения стоит использовать, а какие нет?

Конечно, невозможно включить все вопросы, возникающие при подготовке текста презентации. Однако главное, чтобы мы сейчас поняли, как работает этот действенный алгоритм, и начали его использовать.

Шаг 2. Задействуем законы композиции в тексте презентации

Безусловно, все мы со школьной скамьи знакомы с тремя композиционными составляющими:

- Вступление (завязка, прелюдия, увертюра) — примерно 20% общего объема произведения.
- Основная часть — 60%.
- Заключение (финал, развязка) — 20%.

С чего лучше начать вашу презентацию? Броситься с места в карьер и атаковать слушателей значимыми, на ваш взгляд, фактами? Все зависит от вашей цели и аудитории, однако полезно знать, что существует около 17 (!) вариантов начала эффективной презентации. Вот лишь некоторые из них: интересный факт, имеющий прямое отношение к теме; вопрос или цепочка вопросов; прием под кодовым названием «Когда я ехал к вам сюда...» — и далее следует какой-то интересный факт, произошедший непосредственно перед началом вашей презентации; шутка или анекдот, связанные с темой выступления; презентация презентации, или обозначение правил игры, что-то из серии: «У меня есть ровно полчаса, чтобы рассказать вам о нашей компании. Я приведу ряд фактов и статистических данных, после чего сформулирую наши предложения. Если по ходу выступления у вас возникнут вопросы, их можно задать после моей

презентации»; наконец, отлично работает искренний комплимент, сделанный аудитории.

Что говорить **в заключении**? Я не знаю более бездарного окончания выступления, чем: «У меня на этом все, спасибо». Такой финал любой, даже самой яркой, презентации сводит на нет все ваши усилия. Самое главное — заключение должно быть непосредственно связано с основной идеей выступления, быть оптимистичным по духу. Оно должно вызвать эмоциональный всплеск. Заключение должно быть таким, чтобы слушателям захотелось аплодировать. Что именно следует сделать? Набор приемов, применяемых здесь, почти идентичен тому, который мы применяем во вступлении. Самый блестящий финал получается, если последние фразы перекликаются с первыми и все ваше выступление, таким образом, замыкается.

Итак, все записано, продумано и вы вроде готовы морально и физически... Что же случится в тот момент, когда вы выйдете к публике? От чего будет зависеть успех или провал вашей презентации? Может, стоить порепетировать заранее?

Шаг 3. Ищем ошибки

Мне очень нравится цитата из одной презентации: «Люди убивают друг друга презентациями. Ненарочно. Но ежедневно».

Как все обычно начинается.

— *Нужно выступить, рассказать о компании* (варианты: о себе, об услуге, о товаре...).

Чешем голову...

— *Эх, еще ведь готовиться. А!* — машет рукой маститый бизнесмен (варианты: опытный продавец, харизматичный менеджер...). — *Я и так постоянно говорю, наболтаю чего-нибудь!*

Стоп!

Ошибка № 1. Отсутствие четкого плана и структуры

Наши русские «авось» и «небось» работают не в вашу пользу, если вам предстоит презентация. Оратор начинает прыгать с темы на тему: например, рассказывая о причинах отдыха на Байкале, начинает с плюсов, перескакивает на виды отдыха, затем спохва-

тывается и пару минут говорит об экологии, уникальности и шаманизме... **УБИЛ**!

Тест: как часто вы, сидя на чужих презентациях, в какой-то момент говорили себе: «Минуточку! А *с чего* вдруг он об этом заговорил?»

Что делать?

При подготовке к презентации и ответов на основные вопросы по цели (кто? что? где? когда?) собираем основную информацию и составляем краткий план выступления. Рекомендуем готовиться тезисно (карточки, слайд, блокнот: одна мысль — одна карточка) или в виде mind-maps, столь модных и удобных сейчас.

— *Ну, ладно-ладно, поготовлюсь немного*! — решает наш герой и с головой погружается в сбор информации и планинг. Увлекается процессом, создает все больше идей, материала и... напрочь забывает о главной цели выступления.

Стоп!

Ошибка № 2. Отсутствие четкой цели

Самое печальное, что выступающий выносит это креативное месиво на суд людской, не выстроив компоненты в соответствии с целью (вспомним шаг № 1, вернемся и откорректируем). Известные бизнес-презентаторы (например, Джерри Вайсман) советуют всегда держать в голове простенькую школьную задачку: «Из пункта А в пункт Б выехал поезд...». Как вы понимаете, поезд точно знал, куда ему ехать. Оратор — тот же поезд, бережно везущий пассажиров-слушателей в точку Б — к своей заранее определенной цели. Но оратор-мафиози, как вы знаете, ведет себя совсем не так!

Тест: сколько раз вы, целиком прослушав презентацию, в конце спрашивали себя: «*И в чем же суть*?» Часто?.. и снова **УБИЛ**!

Что делать?

Сформулируйте цель, которая должна отвечать следующим критериям:

- Конкретность.
- Краткость.
- Достижимость.

И наконец, наступает ваш звездный час! Презентующий ведет своих слушателей точно к цели, рассказывает о том, какой он замечательный, каковы заслуги и успехи компании... но почему же они слушают без особого интереса? Что поделать: ты **УБИЛ их НАПОВАЛ!**

Узнать, насколько ваша презентация интересна публике, нетрудно. Проверьте, не совершается ли прямо здесь и сейчас

Ошибка № 3. Отсутствие явной выгоды для аудитории

К сожалению, зачастую из презентаций неясно, какую выгоду из нее сможет извлечь аудитория. Выгоды бывают как минимум двух типов: рациональные и эмоциональные. Лучше, если презентация, с одной стороны, показывает, какие материальные выгоды извлекут слушатели, если примут решение в вашу пользу, а с другой — какие эмоциональные проблемы закроют ИЛИ какие яркие впечатления получат и т. п.

Тест: сколько раз вы, присутствуя на презентации, беспрестанно спрашивали себя: *«Ну и что из этого?»*

Что делать?

Заранее подумать о ценностях, выгодах, интересах ваших слушателей. Встроить выгоды в презентацию, проследить, чтобы они повторялись в начале и в конце текста.

Итак, оратор-мафиози продолжает зверствовать, а слушателей, заинтересованных в презентации, становится все меньше.

И тогда оратор добивает их последними двумя ошибками оптом!

Ошибка № 4. Перегруженность подробностями

Ошибка № 5. Чрезмерная затянутость

Конечно! Ведь он готовился так тщательно! Изучил все детали! И ему часто кажется, что для полного погружения публики в изумление нужно рассказать все, с терминами и тонкостями процесса. И вот презентация длится полчаса, час... Публика начала скучать еще в середине, но оратор не обращает на это внимания... **УБИЛ, УБИЛ** и **еще раз УБИЛ!**

Тест: а вам хоть раз доводилось бывать на слишком коротких презентациях?

Что делать?

1. Исходить из уровня знаний ваших слушателей. Включать только необходимые термины, без которых не обойтись.
2. Отрепетировать презентацию заранее несколько раз с секундомером! Все просто. Лишнее нещадно выбрасываем.



Подытожим

На что обращать внимание при подготовке к презентации.

- ✓ Цель
- ✓ Композиция.
- ✓ Пять роковых ошибок презентаций: отсутствие плана и структуры, отсутствие четкой цели, отсутствие явной выгоды аудитории, чрезмерная перегруженность подробностями, чрезмерная затянутость.

Успешных вам презентаций!

В стиле «дзен»: как полюбить конфликты и использовать приемы речевой самообороны

Как часто с нами случаются конфликты? Как часто мы слышим речевые нападения разного толка? И как часто реагируем предсказуемым образом?

Каждый день.

Спросите любого человека, фиксирует ли он свое состояние во время конфликта и отслеживает ли, с чего все началось. Обычный среднестатистический житель любого города любой страны ответит: без понятия!

И еще один контрольный вопрос: «Кто любит конфликты?» поможет осознать, что в реальной жизни мы боимся и избегаем негативных ситуаций, наездов, жестких и не очень.

Если провести параллель между физическим и речевым нападением, то окажется, что между тем и другим есть много общего: например, цель нападения. Объект любого физического нападения: человек, точнее его тело. Цель: вывести из равновесия (вспомним подножки, удары, любые болевые приемы и т. п.). Подзадачи: после того как человек выведен из равновесия, им гораздо легче управлять (принцип «с лежачим справиться легче»).

Речевое нападение сможет быть проанализировано по тому же самому алгоритму. Объект: человек, точнее его... А вот здесь сложнее. Что же является объектом речевого нападения? Личность в целом? Ум? Душа? Эмоции?

Давайте проведем небольшой тест: прямо сейчас, читая эту статью, вспомните любое речевое нападение, желательно недавнее, которое вас зацепило, задело за живое, после которого, веро-

ятно, начался конфликт (внешний, с собеседником, или внутренний, с самим собой — из серии «проглотил и ушел»). После того как ярко представите себе эту ситуацию, положите руку на то место, где вам стало неприятно, плохо, тошно, гаденько, некомфортно и т. д.

Все сделали? Точно все?

Теперь тестируем. Ручаюсь, вы положили руку либо на область шеи, горла — как говорится, дыхание сперло, от гнева дышать нечем, словом плохо, либо на область груди, либо на живот. Так или иначе, все эти точки являются составляющими так называемого эмоционального центра (ЭЦ).

Не зря в нашем богатейшем на фразеологизмы русском языке существует огромное количество образных устойчивых выражений типа «кошки на душе скребут» или «камень на душе лежит» и т. п.

Итак, мы установили, что атака при речевом нападении происходит на эмоциональный центр. Цель атаки, как вы догадываетесь, — вывести из равновесия. Зачем? Чтобы вами было легче управлять.

Какие же нападения легче заметить и распознать в реальной жизни? Физические происходят реже, предпосылки к ним более явные, и я, исходя из этого, могу им противостоять гораздо эффективнее: как минимум не пойти туда, где может произойти нападение, или взять с собой человека, который меня сможет защитить.

Речевые нападения происходят чаще, опознать их гораздо труднее, именно поэтому мы исследуем эту тему сейчас, чтобы понимать себя немного лучше. Если мы знаем, что нападение происходит на эмоциональный центр, если мы знаем цель, вопрос состоит в том, как противостоять речевым нападениям?

Существует пошаговый 4-ступенчатый алгоритм, помогающий опознать нападение и среагировать на него правильно.

В следующем разделе мы подробно разберем данный алгоритм, стандартные способы реакции и укажем путь, следуя которому вы сможете полюбить конфликты и использовать приемы речевой самообороны.

Алгоритм реакции иа РН (речевое нападеиие).

1. **Самый сложиый шаг — осозиать, что иападение произошло.** Для этого мы приучаем себя работать со своим эмоциональным центром, и, как только мы ощутим внутри состояние «что-то не так, мне гаденько», даем себе внутреннюю команду «стоп!» И задаем серию вопросов (*«А оно мне надо?» «Что я могу сделать?» и «Что будет в самом худшем случае?»*).

   Сила задаваемых себе вопросов в том, что они помогают переключить ваше внимание с эмоционального центра на рациональный, т. е. переместить фокус внимания. Ибо, когда на вас нападают, ваш ЭЦ работает безотказно, подавая сигналы, которые, не будучи услышаны, оставят неприятный осадок надолго.
2. **Шаг № 2: виешне сохраиить состояиие спокойиого присутствия (ССП).** В отличие от ледяного спокойствия или деланного безразличия, которые будут только злить нападающего, ССП можно характеризовать так: «Каким ты был, таким ты и остался», т. е. вы остаетесь внешне такими же: например, вы веселитесь на дискотеке и нечаянно толкаете девушку. Она: «Э-э, ты че, коза...» А вы встаете в основную позу оратора и отвечаете: «А с какой целью вы говорите со мной именно в такой форме?» Другой вопрос, когда вы используете некий прием, оставаясь внешне такой же веселой и беззаботной. И наоборот, при серьезном выступлении на конференции при вопросе: «Правда ли, что вы берете взятки?» — меняетесь в лице, производите впечатление полуидиота, изображаете полнейшее непонимание: мол, о чем это вы?
3. **Далее иеобходимо провести амортизацию**: а именно выдержать паузу, после чего должны сработать жесты (плавные, не резкие), мимика (метасообщение «забота, любопытство, интерес»), голос (темп медленный, громкость низкая или средняя, интонации уверенные), осанка (вес тела на заднюю ногу). Что такое амортизация и для чего она? Дело в том, что при РН нападающий гово-

рит резко, быстро, ритмично, отрывисто, пытаясь встроить и вас в ритм и темп конфликта. А теперь вспомним главного героя фильма «Матрица» по имени Нео, который уворачивался от пуль, медленно отклоняясь назад, пропуская энергию пуль мимо себя. То же самое, по идее, должны сделать и мы, ведь энергия нападения весьма сильна и нельзя встречать ее с открытой грудью и бодаться лоб в лоб. Необходимо смягчить и растворить силу удара.

4. **И наконец, шаг № 4 — это применение подходящего приема речевой самообороны.**

Каковы же типичные способы реакции на РН и в чем их ошибки?

Из далекого-далекого прошлого нам достались два стиля ведения конфликтных разговоров: бодаться или бежать. Архетипичные вещи весьма сильны. Так же мы поступаем и сейчас.

Бодаться: «Ну и че? Щас как дам! На себя посмотри, козел! Мы с тобой еще встретимся! Я тебе это припомню!», или так называемый стиль быка.

Бежать: «А я че? Я ниче. Я тут ни при чем. Нет, извините меня, это был не я. Дело в том, что... суть дела в том, что...», т. е. оправдания, оправдания, бесконечные оправдания — это так называемый стиль страуса.

Что же делать? Есть ли третий альтернативный способ решения конфликтов, который был бы эффективен и экологичен одновременно?

Способ есть.

Это использование 4-шагового алгоритма + применение приемов РСО.

Но главное помнить: управлять конфликтом можно. Важно при этом сохранить свое внутреннее состояние.

Для того чтобы применять алгоритм, очень важно понимать, против чего ты борешься, что это за нападение и — уже в меньшей степени — с какой целью нападающий использует РН.

Начнем с малого: итак, мы пришли к пониманию того, что нападение происходит на эмоциональный центр, и основная наша

задача — перевести эту энергию нападения из ЭЦ в РЦ с помощью специальных приемов речевой самообороны.

Важно ли нам понимать, ИЗ какого центра — эмоционального или рационального — нападает агрессор/манипулятор/провокатор? По сути дела, нет. Однако отметим, что при нападении из РЦ цель манипулятора — вывести из равновесия, чтобы вами было легче управлять. Если же он нападает из ЭЦ, целью является неэкологичная разрядка эмоций, выплеск, неосознанное желание освободиться от них.

Выделяются два вида речевых нападений.

1. Деструктивные (варварские) нападения.
2. Скрытые (манипулятивные) нападения.

Деструктивные нападения разделим на три вида.

1. Деструктивная критика

   Пренебрежительные или оскорбительные суждения о личности человека, грубое осмеяние, осуждение его дел и поступков, значимых для него людей, идей, ценностей и т. д.

- *Тебе трудно даются такие вещи.*
- *Ты что, совсем соображение потерял?*
- *Меня поражает твоя страсть к дешевым вещам.*

2. Деструктивная констатация

   Упоминание об объективных фактах биографии, которые человек не в состоянии изменить и на которые он чаще всего не мог повлиять (национальность, социальное положение, род занятий родителей, противоправное поведение родственников, рост, черты лица, близорукость...).

- *Я помню, ты вуз окончил не самый престижный.*
- *Этот костюм скрывает непропорциональность твоей фигуры.*
- *Ты же из маленького города.*

3. Деструктивные советы, требования, рекомендации и т. д.

   Непрошеные рекомендации и предложения по изменению позиции, способа поведения; инструкции, не подразумеваемые социальными или рабочими отношениями.

- *Ты бы лучше... На твоем месте я бы... В твоем положении не стоит... Пора бы тебе усвоить...*
- *Извинись!*
- *Что нужно сказать тете?..*

Второй вид нападений — это **скрытые нападения (манипуляции)**.

В современном мире конфликтов и речевых нападений, уловок и полунамеков, в мире, где существует большое количество профессионалов уступчивости (термин Р. Чалдини), весьма популярен стал термин «манипуляция». Огромное количество книг выпускается по манипуляции, и фактически нет ни одной по контрманипуляции, или противостоянию подобного рода уловкам и нападениям.

Почему? Ответ лежит, разумеется, в области исконных, истинных желаний каждого человека: мы хотим управлять реальностью, миром, любимым человеком, своими детьми, своим конкурентами, врагами, друзьями, партнерами...

В своем желании управлять мы порой заходим слишком далеко. Управлять миром мы можем лишь с помощью постоянной практики определенных эзотерических методик либо обращения к особым людям, которые вряд ли сделают что-то вам во благо. Да и что такое — управление миром и хотя бы своим кусочком реальности?

Мы оглядываемся вокруг. Чем же можно управлять? Вернее, кем? Ага! Другими людьми! Это ж намного проще: применил пару приемчиков манипуляции, вычитанных в первой попавшейся книжке, — и вперед! Без осознания последствий.

Мне в этом отношении нравится тезис Елены Сидоренко, автора одной из немногих книг по контрманипуляции: «Манипулируем мы начиная с рождения — это заложено в нас природой. Не совсем понятно, как можно этим управлять. А вот контрманипуляции, то есть осознанному противостоянию манипулятивным приемам, — обучить можно. Это навык, который не привит с рождения, и его можно встроить».

Истинно так. Тогда что же мы понимаем под скрытым нападением или манипуляцией?

Manipulation (переводится как «перемещение») — это не плохо и не хорошо. Я могу уронить маркер и прокомментировать, что я сманипулировала им. И это будет правдой.

В современной литературе существует огромное количество трактовок термина. И чтобы не путаться, возьмем за основу одну из них.

Под манипуляцией мы поимаем такое РН, в котором текст и подтекст (смысл) не совпадают.

Например:

— *Милый, чайник уже вскипел?* (Подтекст: налей мне чаю.)

— *Что-то душновато стало в комнате* (Подтекст: откройте окно, товарищи.)

— *Интересно, а столовая открылась? Надо, наверное, очередь туда занимать* (Подтекст: сосед, иди вперед, займи очередь.)

— *Вот эта шубка очень симпатичная. Я просто покажу* (Без комментариев...)

И это тоже не плохо и не хорошо. Это просто факт, что с помощью таких фраз манипулятор пытается попросить вас о чем-то. Никто не сказал, что этого делать не стоит. Если приятно оказать человеку услугу, сделать покупку и т. д. — делайте! Только осознанно.

Как распознать, что происходит манипуляция: наблюдать за собственными эмоциями, замечать их противоречивость (гордость и обида, радость и недоверие, хочется и колется...). Помните, мы говорили о том, что единственным сигнализатором порой становится только наш ЭЦ, который поможет поймать такие состояния, как «ГАДЕНЬКО», «СЛАДЕНЬКО», «ЧТО-ТО НЕ ТО...», «КАК-ТО НЕ ПО СЕБЕ...»?

Очень важно понять, что опознанная манипуляция становится явным нападением.

И тогда работать с ней мы можем как с варварским РН, используя приемы речевой самообороны.

Противостояние речевому нападению прекращается, когда оба переходят на цивилизованное взаимодействие (конструктивный, т. е. созидающий разговор).

Ошибки при противостоянии речевому нападению.

- Встречное нападение, грубость, угрозы, обвинения («Сам такой!», «На себя посмотри!», «Пошел ты...», «А тебе-то что?», «Мы еще с тобой встретимся!», «Я тебе это припомню!», «Ты еще пожалеешь!», «Это ты во всем виноват!»).
- Грубое, резкое перебивание нападающего.
- Вопросы об источнике информации, о мнении третьих лиц и о зачинщиках («Кто сказал?», «Откуда знаешь?», «И что они говорят?», «А он как отреагировал?», «А кто первый начал?»).
- Полное игнорирование нападения (если «зацепило»).
- Лживые высказывания.
- Много лишних слов.
- Быстрая, громкая, ритмичная речь и резкая жестикуляция.
- Чрезмерная серьезность, безразличие, эмоциональная холодность.
- Оправдания («я не виноват», «это не я», «а я-то чё?», «почему», «поэтому», «потому что», «так как», «дело в том», «просто», «так вышло»...) и действия, с ними связанные (ужимки, поклоны, зажимы тела и голоса, взгляд в пол).
- Повторение-употребление «каверзных» слов из «текста» речевого нападения.
- Употребление слов: «не», «но», «нет», «нельзя», «ничего подобного» и других отрицаний; «манипуляция», «успокойся», «прекрати», «замолчи», «не смей», «если..., то...» и других требований; «должен», «обязан» и других долженствований (кроме ситуаций, оговоренных в договорах и инструкциях); «все-всё-всякий-всегда», «никто-нигде-никогда», «чаще всего» и других обобщений.

И наконец, важно понимать, какие именно приемы речевой самообороны вы используете для противостояния манипуляторам. Приемам посвящена отдельная книга «Речевая самооборо-

на: мастерство контрманипуляции» (авторы Руслан Хоменко, создатель данной методики, и Александра Пожарская).



Подытожим

Для управления конфликтом необходимо осознавать:

- ✓ В чем сходство между физическим и речевым нападением.
- ✓ Что такое эмоциональный центр.
- ✓ Алгоритм реакции на речевой нападение.
- ✓ В чем разница между явными и скрытыми нападениями.
- ✓ Типичные ошибки при противостоянии РН.

В стиле «стратег»: переговоры

Что такое переговоры? Чем этот жанр отличается от всех остальных?

Наиболее понравившиеся мне определения из различных книг по переговорам приведены ниже.

«Переговоры — соглашение между двумя или большим количеством сторон, где **каждая из сторон имеет право вето**».

«Переговоры — это основной способ **получить от других людей** то, чего мы хотим».

«Переговоры — это средство взаимосвязи людей, предназначенное **для достижения соглашения**, когда обе стороны имеют совпадающие либо противоположные интересы».

«Деловые переговоры можно определить **как обмен мнениями** с целью достижения **взаимоприемлемого** соглашения».

Заметим, какие разные определения даны переговорному процессу в книгах, справочниках и статьях.

На самом деле, если внимательно проанализировать, все определения можно разделить на три подгруппы:

- сфокусированные на своих интересах;
- сфокусированные на интересах обеих сторон;
- сфокусированные на процессе/цели (закрытие сделки).

За каждым определением стоят различные системы базовых понятий и ценностей, системы ведения переговоров, подходы к разрешению переговорных ситуаций.

Каждой системе соответствует свое понимание переговоров, их процесса, критериев оценки эффективности и приемов, которые каждая система считает наиболее эффективными.

Подход 1: классическая система «выиграть-выиграть»

В последнее время неоднозначный и часто критикуемый подход. Критика проистекает либо из намеренного «непонимания», подмены авторами-критиками таких понятий, как «синергическое решение» и «компромисс».

Словом, на верхнем полюсе шкалы подхода Вин-Вин находится синергия: совместное размышление, анализ, творчество для принятия решения, наиболее выгодного обеим сторонам. Это подход, при котором 1 + 1 = бесконечность. 1 + 1 = > 2.

И под выгодным решением понимается именно то, которое могло родиться в ходе синергических переговоров и которое не продумывала ни одна сторона ДО того момента, пока не села за стол переговоров. Очень много об этом написано в книге С. Кови «7 навыков высокоэффективных людей».

При этом абсолютно нормально в таких переговорах использовать также систему Джима Кэмпа «Сначала скажи НЕТ», потому как именно отказ, за которым следует его обоснование и обдумывание, может впоследствии привести к синергическому процессу совместного обдумывания ходов и решений.

На нижнем полюсе шкалы — компромисс, особенно компромисс всеми возможными путями и способами, когда переговорщик изначально, следуя пресловутому «выиграть-выиграть», предлагает такие условия сделки, которые выгодны оппоненту, но не совсем устраивают его самого. И «выиграть-выиграть» медленно, но верно превращается в «проиграть-выиграть». Так называемый «стиль страуса»: отдам все, лишь бы закрыть сделку.

Создает ли это большее доверие? Нет. В этом случае более сильный переговорщик съедает более слабого, а тот как минимум утешается тем, что он исходил из подхода «выиграть-выиграть», но при этом хотел быть хорошим для всех и закрыть сделку. Отразится ли это впоследствии на его репутации и репутации компании? Конечно!

Мне очень понравилось высказывание в одном из источников:

«Деловые переговоры — это не только сфера расширения бизнеса, но и важнейшая часть PR-деятельности организации, формирующая и эффективно поддерживающая ее имидж.

Успешное и профессиональное ведение переговоров расширяет положительное информационное поле о фирме, способствует привлечению к ней внимания потенциальных клиентов и партнеров».

Какие переговоры смогут эффективно поддерживать имидж организации?

Ориентированные на понимание мира оппонента, на внимательное выуживание и выслушивание информации от него, но, с другой стороны, система, в рамках которой никто из переговорщиков не боится показаться плохим, жестким и т. д. Забота + + жесткость. Умение разбираться с сутью проблемы, а не с конкретными людьми.

Все это система переговоров № 2.

Потрясающе, но доверие в переговорах создается не методом взаимных уступок — такой стиль переговоров в одной из классификаций назван «Глаз за глаз», мол, я ему уступил, теперь он мне. И даже не пресловутым термином «выиграть-выиграть». И тем паче не стремлением к компромиссу.

А — как это ни парадоксально — умением говорить НЕТ в самом начале переговоров. Известная во всем мире система Джима Кэмпа (startwithno) основана на принципе взаимного доверия. Если отказаться от набившего оскомину принципа «выиграть-выиграть» в его худшем смысле (стремление прийти к компромиссу любым путем), то данный подход может дать возможность быть честным и свободным.

Тогда — и только тогда — все приемы заработают как часы: и умение задавать вопросы, и стремление сохранить отношения — они сохраняются именно в тот момент, когда вы смело говорите «нет», обосновывая свое твердое и единственно верное решение.

Будут ли различаться критерии оценки эффективности переговоров в зависимости от подхода?

Конечно!

Однако есть и универсальные критерии. Все их можно разделить на бытийные, поведенческие, результативные.

Быть:

- Психологическая сила — сильным.

- Опережающее лидерство — быстрым.
- Эмоции — эмоционально гибким.

Делать:

- Формирование картины мира — использовать аргументы.
- Конкретика. Точность — формулировать и задавать уточняющие вопросы.
- Роли — распределять роли.
- Сохранение отношений — добавлять фразы, направленные на созранение отношений.
- Союзы. Системные связи — привлекать системные связи.
- Конструктив — предлагать конструктивные решения.
- Приемы и фиксация — использовать приемы, фиксировать.

Иметь:

- Цель — достичь цели.
- Максимум результата при минимуме затрат — достичь цели максимально выгодно для себя.

Полагаю, разногласий в системах не будет на верхнем уровне: ибо всегда надо быть сильным, эмоционально гибким и быстрым.

На втором уровне «делать», скорее всего, возникнет иерархия критериев по их значимости.

А вот третий уровень будет совершенно разным: ведь цели подходов «выиграть-выиграть» и системы Кэмпа абсолютно разные.

В следующем разделе мы представим сопоставительную таблицу двух систем и разберем различные приемы ведения переговоров, которые предпочтительны в той или иной системе.

Глубинные разговоры. Приемы переговоров в рамках двух систем

Создадим сопоставительную таблицу двух систем:

Подход	«Выиграть-выиграть»	Система «НЕТ»
Цель	Быстро закрыть сделку и прийти к согласию	Не закрывать сделку быстро
Миссия	Взаимовыгодное сотрудничество; синергия	Взаимовыгодное сотрудничество; синергия
Первичные ответы	Да, может быть	Нет

Как видно из таблицы, миссия переговоров обоих типов одинакова. То есть состояние БЫТЬ одинаково, однако действия и результаты будут, скорее всего, абсолютно разными, поскольку цели, которые мы ставим, идя на переговоры, тоже разные.

Ведь система «выиграть-выиграть» предполагает взаимовыгодное завершение переговоров. По системе «НЕТ» следует отпустить леску, использовать несколько другие приемы, психологическое давление с целью закрыть сделку либо не пройдет, либо не будет оправданно в дальнейшем. О каком долгосрочном сотрудничестве может идти речь, когда один в итоге все равно выигрывает чуть больше?

Стивен Кови спорит с этим утверждением, спрашивая, кто заставлял вас использовать подход «проиграть-выиграть» или «выиграть-проиграть» вместо синергетической силы подхода «выиграть-выиграть»?

И он прав. Другой вопрос в том, как их разграничить?

Прежде чем мы рассмотрим приемы, используемые в каждой из систем, и их отличия, предлагаю вернуться именно к психологическому аспекту, к тем глубинным процессам, которые происходят внутри каждого из нас, к тем программам поведения, которые запускаются с помощью любого рода триггеров.

Итак, самое главное, на чем я хочу сконцентрироваться в данном разделе, — это глубинные принципы или механизмы, которые задействуются в переговорах.

Роберт Чалдини в книге «Психология влияния» рассказывает о принципе быстрорастворимой жизни и 7 принципах или глубинных механизмах, с помощью которых профессионалы уступчивости (они же, если использовать «страшное» слово, манипуляторы) воздействуют на слабые места людей, в результате чего последние покупают, приобретают, уступают и т. д.

Безусловно, это может стать очень стильной игрой, если вы задействуете:

- принцип контраста;
- принцип взаимного обмена;
- принцип обязательства и последовательности;
- принцип благорасположения;

- принцип социального доказательства;
- принцип авторитета;
- принцип дефицита.

Но! Помните основное правило: эти «фишки» не работают без нравственной основы. Без доверия к тому, кто сидит с вами за переговорным столом.

Как завоевать доверие? Быть честным и не стараться на переговорах быть хорошим для всех или всем нравиться.

Отмечу также два глубоких противоречия, существующих практически внутри каждого из нас.

1. Быть хорошим и нравиться, чтобы таким образом заслужить любовь. Это в нас закладывается еще с детства, когда мы осознаем, что родители или близкие люди любят нас, когда мы слушаемся их, когда беспрекословно выполняем их требования, когда снимаем с себя ответственность за принятие решений, — что в итоге прорастает корнями в нашу взрослую жизнь и делает нас малоэффективными.
2. Быть всегда правым и отстаивать свою точку зрения.

Этот фактор чрезвычайно важно учитывать в переговорах и следить, как они отражаются в той или иной системе.

Переговорам посвящено немало книг и систем. Вот лишь несколько тем, регулярно освещаемых в книгах и тренингах.

1. Критерии оценки эффективности переговоров.
2. Процесс подготовки и составление матриц.
3. Обратная связь в переговорах.
4. Стили ведения переговоров.
5. Приемы атаки и защиты.
6. Техники манипуляции и контрманипуляции.

Здесь в рамках краткого обзора мы рассмотрим один пункт, который поможет вам, дорогие читатели, проводить успешные переговоры. Это «Критерии оценки эффективности».

Итак, **параметры, по которым можно оценить эффективность переговоров** (матрица составлена С. Шипуновым, автором тренинга по переговорам), следующие.

1. **Формирование картины мира.** А именно те аргументы, которые вы приготовили, насколько они работают на вас. Существует принцип: готовьтесь заранее ко всем жанрам. Готовясь к переговорам, нужно искать полезные факты, которые разобьют слабые аргументы вашего противника, и затем использовать их в качестве контрпримеров.
2. **Конкретика/точность.** Задавайте нужные вопросы, ведущие вас к цели, уточняйте детали (если просят скидку — полезно уточнить ее размер; если обещают гарантии — уточняем, на какой срок, какие случаи являются гарантийными и т. п.).
3. **Опережающее лидерство.** Порой важно быть на шаг впереди собеседника. Важна быстрота реакции, умение корректировать картину мира оппонента с помощью новых аргументов и гибкость при ответе на его словесные выпады.
4. **Психологическая сила.** Существуют люди, которые подходят скорее для жестких или скорее для мягких переговоров.
5. **Роли.** Ролевое распределение в переговорах происходит буквально в первые 20–30 секунд, и затем поменять его под силу только маститому переговорщику. Роли могут быть разными: «я прав-он виноват», «я спрашиваю-он отвечает», «друг-друг», «начальник-подчиненный».
6. **Сохранение отношений.** Любопытно, как этот параметр по-разному понимается в двух различных системах. При подходе «выиграть-выиграть» часто происходит перекос в сторону «отдам все, лишь бы сохранить отношения и понравиться». Таким образом, нередко неопытный переговорщик отдает больше, чем мог бы. При подходе «скажи нет» оппоненты стараются прийти к согласию через отказ, его аргументацию — и лишь затем через уступки, если таковые вообще возможны. Однако в любом случае полезно использовать следующие фразы: *мы уже давно с вами сотрудничаем, и вы нам так важны... мы как давние партнеры... вы наш любимый клиент* и т. д.

7. **Эмоции.** Владение эмоциями — ключевой параметр в переговорах, ведь от этого зависит, кто управляет процессом. Кто наблюдательнее, внимательнее и сильнее. Если переговорщик вышел из себя — управляет ли он процессом? Нет. Если переговорщик сначала «вышел из себя», применив актерское мастерство, затем сразу успокоился, переключившись, — он управляет переговорами. Наблюдайте за оппонентом, игнорируйте попытки вывести вас в неподконтрольную зону, ведь, как мы помним из предыдущего раздела, при переключении на эмоциональный центр рациональный отключается.
8. **Союзы, системные связи.** Очень выгодно также подключать аргументы, привязанные к тем или иным системным связям (другим клиентам, организациям, сотрудникам и т. п.), и видеть решение вне пределов конкретных переговоров, в общей системе.
9. **Цель и приверженность ей.** Точно так же, как и в жанре презентации, важно поставить четкую **цель** в коммуникации. То есть ответить на вопрос: «Зачем я туда иду?» И затем не поддаваться на провокации, на попытки отвлечь вас, увести в сторону и постоянно повторять свой тезис, встраивая его в канву переговоров.
10. **Конструктив**: предложение конструктивных решений ведет к тому, что даже при самых конфликтных переговорах находится совместное общее синергетическое решение, устраивающее обе стороны.
11. **Максимальный результат при миимуме затрат.** При этом важно понимать, что не стоит отдавать больше, если оппонент был готов взять меньше, и наоборот: не стоит мало брать, если вторая сторона была готова предложить вам большее.
12. **Приемы и фиксация.** И наконец, мы подошли к тому, что переговоры невозможны без знания хотя бы элементарных приемов их ведения, которые, в свою очередь, работают при наличии фиксации, т. е. закрепления, достигнутого результата: «Правильно ли я понимаю, что, если мы предоставля-

ем вам скидку в размере 10%, вы продвигаете нашу организацию по своим каналам, а именно... По рукам? По рукам!»

Все параметры работают в комплексе. В книге из нашей серии, посвященной переговорам, мы подробнее разберем три типа приемов: атаки, защиты, позиционной борьбы.

Кроме того, в завершение отметим, что гораздо большее количество ситуаций в нашей жизни является переговорами, чем мы думаем. Например, разговоры со второй половиной, с детьми, родителями, друзьями тоже являются переговорами. Конечно, если это не жанр дружеской беседы, малой беседы и т. п. Именно поэтому важно понимать, в чем разница между всеми жанрами, и подходить к ведению переговоров осознанно.



Подытожим

- ✓ Наиболее ярко противопоставлены два подхода к проведению переговоров (классический подход, подход НЕТ).
- ✓ Глубинные принципы, задействуемые в переговорах – одинаковы.
- ✓ Существует 12 критериев оценки эффективности переговоров.

В стиле «Никаких гвоздей»: убеждающее выступление

А что же наш Мастер? Он стал еще популярнее в своей деревеньке, переехал в город, где провел серию блестящих переговоров об издании собственного курса, и теперь у него множество почитателей. Иногда ему приходится применять не только знания о мастерстве публичных выступлении, не только приемы ведения переговоров, но и все это в совокупности, когда он рассказывает о себе, делится своими знаниями со слушателями и объясняет им, как они могут применять их в своей жизни. «Знаниями о кузнечном деле? — удивитесь вы. — В городе?»

Конечно, нет. Мастер шагнул намного дальше — теперь он рассказывает, как передать людям любые знания, как это сделать правильно, как быть убедительным.

И для этого ему часто приходится использовать жанр убеждающего выступления (УВ). Это четко выстроенная, подкрепленная вескими аргументами речь с призывом в пользу принятия какой-либо идеи или против нее.

Структура УВ

1. В самом начале выступления необходимо продекларировать свой **тезис**! Помните, что такое цель презентации? А переговоров? Тезис и есть ваша цель! Можете представить себе успешного опытного оратора, который выбегает на сцену и просто говорит, говорит, говорит, а слушатели даже через 20 минут не могут понять, что они здесь делают, зачем пришли и к чему их все же призывают?

Часто вместо того, чтобы сказать: «Сотрудничайте с нашей компанией N», оратор говорит: «Работайте только с профессио-

налами». Вместо: «Покупайте наши витамины» — «Важно заниматься своим здоровьем» и т. д.

Чтобы тезис зазвучал, необходимо упаковать его в краткий, яркий, емкий слоган — и озвучить в самом начале! Конечно, существует такое понятие, как «зачин» (более 18 вариантов вступления), однако в убеждающем выступлении рекомендуется начать с тезиса.

2. Необходимо подкреплять свою идею **аргументами**. Аргументы — это факты, доводы, гвозди, которые вы забиваете в крепкое здание вашего убеждающего выступления. Помните о том, что:

- **Аргументов должно быть не меньше трех** в соответствии с «золотым» правилом 3 ± 1. Доказано, что человек, находящийся в толпе (публичные выступления), способен запомнить не более 3 оперативных единиц информации. Поэтому больше 4 зрители просто не запомнят. Однако и меньшее количество аргументов неуместно: сознание воспринимает один аргумент как недостаточное количество, два — тоже, три — уже хорошо!
- **Сильное начало и завершение.** Самые сильные аргументы в соответствии с правилом края должны располагаться в начале и конце выступления, поскольку запоминаются именно крайние точки опоры вашего здания. Если есть более слабые аргументы — разместите их в середине текста или просто уберите.
- **Разделение аргументов.** Иногда оратор, который готовился к выступлению заранее, настолько изучил все аргументы, что ему кажется очевидным каждый из них, он говорит быстро, монотонно, без пауз. Или наоборот, заранее не готовился, речь его очень сумбурна, аргументы невнятны и бедные слушатели вообще не понимают, о чем он.

Как разделнть аргументы в речи?

- Вербально: посчитать: «Во-первых, во-вторых, в-третьих», «Я изложил свой первый довод и перехожу ко второму», «И наконец, последний аргумент...»
- Делать паузы и понижать интонации в конце фразы.

- Использовать соответствующие жесты.
- Перемещаться в пространстве: смена аргумента — одно перемещение.

Атака аргументов оппонента. Что, если у вас в зале есть оппонент, который тоже готовится произнести речь и привести свои доводы против вашей идеи?

Первое, что вы можете сделать: разбить доводы противника заранее, ДО его выступления. «Некоторые могут возразить, что... Так я сразу отвечу...», «Противники обычно говорят, что...», «Иногда меня спрашивают...»

Вторая стратегия: внимательно выслушать и записать аргументы оппонента и разбить сначала самые слабые, а затем расшатать те, что посильнее.

И конечно же, не стоит увлекаться! Зачастую важнее строить свою стратегию, чем разрушать речь оппонента: и тогда вы посвящаете примерно 80% отведенного времени своим аргументам и только 20% отводите на то, чтобы разбить доводы оппонента. Однако иногда эффективна иная стратегия, т. е. смещение в сторону разрушения. Все зависит от темы.

3. И наконец, третья часть убеждающего выступления — это **призыв** в конце речи. Самый неудачный вариант завершения: «Спасибо. У меня все». Что делать вашим слушателям дальше — непонятно. Куда идти? Кому отдать деньги? Что купить? Где подписаться?

То есть по сути дела ваша задача — это просто повторить свой тезис, оформленный в виде призыва. В каком направлении должна выплеснуться их энергия, полученная от вас? Что они СДЕЛАЮТ после убеждающего выступления?

Внешняя подача. Энергетика при убеждающем выступлении требуется гораздо большая, чем в других жанрах, поэтому стоит добавить 2 балла к своей родной энергетике, а в конце даже 4, чтобы призыв прозвучал ярко и запомнился! Метасообщение, характерное для такого типа выступлений: «Я — эксперт», «Я знаю, о чем говорю», «Я уверен в себе», «То, о чем я говорю, — важно».

4. **Ответы на вопросы.** И не забывайте отвечать на вопросы! Во-первых, не стоит игнорировать поднятые руки: вы либо опу-

скаете их взглядом и кивком головы, чтобы ответить после, либо отвечаете сразу (НО не перебивая самого себя! Сначала закончите предложение, затем отвечайте на вопросы).

Подытожим

Убеждающее выступление состоит из следующих компонентов:

- ✓ Тезис.
- ✓ Аргументы + атака аргументов оппонента.
- ✓ Призыв.
- ✓ Ответы на вопросы.

Удачных вам убеждающих выступлений!

В стиле «Барон Мюнгхаузен»: сторителлинг

Однажды ранним летним утром Мастер решил домой вернуться да с родными повидаться, а то давне-е-енько он здесь не был, все в городе жил-поживал, знаменитостью там стал. Приехал он в свою деревню, гостинцев навез да историй городских всяких: про то, как дела у него обстоят да какие успехи делает.

Собрались все за столом — он и давай рассказывать. А друзья и родня просят: «Расскажи нам какую-нибудь историю посмешнее да поколоритнее». Призадумался Мастер, бороду поглаживает да на ходу соображает, как бы это позаковыристее рассказать, чтобы всех поразвлечь да урок из этого извлечь...

А пока он думает, мы подскажем Мастеру и вам, дорогие читатели, каковы законы нового жанра под названием сторителлинг.

«Кто рассказывает истории — тот правит миром» — гласит известная индейская пословица.

Сторителлинг в переводе на русский означает «рассказывание художественных историй, рассказов, баек». Сторителлинг — более емкое понятие, нежели художественный рассказ, поскольку в нем существует несколько поджанров: байки, легенды, притчи, истории из жизни.

Сферы применения.

1. Стать душой любой компании, рассказывая байки.
2. Развлечь зрителей во время публичного выступления.
3. Метафорически рассказать о тех или иных фактах, проблемах, задачах — с помощью иносказания донести идею.

Если травить байки и развлекать компанию друзей русский народ умел давно и хорошо, то в сфере бизнеса сторителлинг стал использоваться сравнительно недавно и пришел как особый

специфичный жанр с Запада. В чем сила историй в бизнесе? С помощью иносказания можно завоевать доверие слушателей и убедить, мотивировать их гораздо проще, нежели доводя до них мысль напрямую.

В качестве примера приведу свою любимую притчу Идрис-Шаха про слепых и слона, которая использована в части 2 этой книги. Вместо того чтобы напрямую вам нудно вещать о том, как важно освоить все жанры коммуникации в бизнесе, — я сравниваю слона с коммуникацией в целом, а его части, которые ощупывали слепые, — с отдельными жанрами. Точно так же как нельзя судить о слоне целиком по уху, ноге или хвосту, не получится по одному жанру small-talk понять специфику коммуникации в бизнесе.

Грамотное и яркое использование истории в своей речи становится наукой. Аннет Симонс в своей книге рассказывает о 6 жанрах сторителлинга, о том, как мыслить историями и сочинять их, о психологической силе воздействия историй.

Мы разберем с вами основные законы яркого рассказа, т. е. модель, по которой вы сможете выстроить любую историю независимо от типа, жанра и т. д.

Композиция

1. **«Цепляющее» название.** Представьте, вы идете мимо газетных киосков, в которых пестреют заголовки желтой прессы: «Мать родила семерых детей!», «Неизвестный объект приземлился на площади Кирова», «Мистическая ночь», «Артистки больше нет!» и т. п.

Если название привлечет ваше внимание, вы возьмете газету и станете читать далее. То же самое происходит и с названием вашего рассказа. Если вы подберете такое название, которое заставит ваших зрителей прислушаться и затаить дыхание, успех вам обеспечен!

Примеры: «Подводная братва: кровавые приключения», «Как я потерялся в лесу», «Агент КГБ и Вася: кто кого?» Более того, вовсе не обязательно, чтобы в вашей истории кто-то терялся в лесу, истекал кровью или сражался в стиле «Агент Смит vs Нео!»

2. **Эффектная завязка.** Иногда оратор долго и нудно перечисляет огромное количество деталей, не относящихся к делу, — и слушатели теряют интерес.

Один раз оратор рассказывал историю о том, как потерял авиабилет, 11 минут, из которых 8 минут были посвящены описанию аэропорта, людей, регистрации и тому подобных вещей. Если функция названия — привлечь внимание, то задача завязки — «зацепить» слушателей.

3. **Нагнетание напряжения.** Более того, от вас и дальше требуется четкость в подборе нужных слов, деталей и образов, которые способствуют усилению напряжения при описании событий. Интригу необходимо держать до последнего, подогревая интерес.
4. **Кульминация и развязка.** И когда напряжение уже достигло предела и скорее хочется узнать, чем же закончилась история, — пора переходить к развязке. Не забудьте про многозначительную паузу перед кульминацией — продайте ее подороже!

Ведь именно сейчас все тайны будут разгаданы, маски сняты, секреты раскрыты!

5. **Завершение-мораль.** Представьте, что оратор завершил историю, раскрыл интригу, а затем долго и нудно разглагольствовал о том, для чего он все это рассказывал. Это недопустимо! Мораль должна быть краткой, емкой, яркой, как выстрел прямо в десятку. Одна-две фразы после кульминации — пословица, поговорка, мораль из басни, фраза своего сочинения — и история завершена!

«Семь раз отмерь — один раз отрежь!»
«Мы сами творцы своего счастья».
«Кто много болтает — ничего не делает».

Маленькие хитрости:

- **Драматизация**: используйте актерское мастерство, интонации, эмоции, жесты. Пусть ваша история станет ярким мини-шоу или спектаклем одного актера!

- **Образы словами.** Если вы рассказываете: «На Байкале было красиво» — это ни о чем не говорит вашему слушателю. Если же вы добавляете красок: «Представьте, стою у воды: величественные горы возвышаются на том берегу, перекаты прохладной воды под ногами, дело близится к закату, но солнышко еще нежится на байкальских волнах и множество мелких монеток-солнышек прыгают по ним, словно хулиганя» — аудитория словно заново проживает вместе с вами лучшие моменты истории.
- **Паузы.** Держим — не только перед кульминацией, но и рассыпаем их щедро по всей истории, чтобы они придали многозначительности, интриги, вкуса.
- **От первого лица.** Даже если это не ваша история — лучше рассказывать ее от первого лица, тогда напряжение будет гораздо выше и драматичнее.

Подытожим

Компоненты успешного сторителлинга.

- ✓ Цепляющее название.
- ✓ Эффектная завязка.
- ✓ Нагнетание напряжения.
- ✓ Кульминация и развязка.
- ✓ Завершение-мораль.
- ✓ Драматизация.
- ✓ Образы словами.
- ✓ Паузы.
- ✓ Рассказ от 1-го лица.

Удачных вам историй!

Приемы подстройки под собеседника

Для того чтобы чувствовать себя как рыба в воде в любых переговорах или беседе, мало знать содержательные аспекты жанров — необходимо учитывать также невербальные сигналы, которые подает собеседник, и задействовать принцип подстройки. Потому что, как мы помним, в споре сознательного (воздействие слов) и бессознательного (воздействие телесных и голосовых параметров) непременно выиграет последнее.

Нельзя не отметить, что многие используют **принцип зеркала** интуитивно. Он заключается в том, что вы буквально с первых секунд начинаете наблюдать за собеседником: как он смотрит, какие жесты использует, какая у него интонация. Затем повторяете за ним некоторые параметры, понемногу становясь своими.

На чем основан данный принцип и почему он работает? Выражение «На одной волне» как нельзя лучше характеризует принцип «свой — чужой», который развит в нас невероятно сильно. Нам нравятся люди, похожие на нас. Что делать, ведь мы все разные? Использовать принцип зеркала. Еще находясь в утробе матери, ребенок с 6 месяцев начинает двигаться в такт ее голосу: реагировать, шевелить ручками и ножками, т. е. словно бы синхронизируется с ее речью. Таким образом, правило синхронизации встроено в нас природой — и, зная об этом, мы можем коммуницировать гораздо эффективнее.

Параметры для подстройки.

1. **Голосовые параметры**, которые мы подробно разобрали в части 1 книги: темп речи, громкость, паузы, интонации и др.
2. **Телесные параметры**: движения, поза, жесты, контакт глаз, мимика. Обратите внимание на то, как человек сидит: от-

кинувшись на спинку стула, приблизившись к столу, опираясь на локоть и т. п. Каковы его жесты: широкие, резкие, закрытые, симметричные или одной рукой? Удобно ли ему смотреть вам в глаза или он избегает взгляда: Если вы относитесь к визуальному типу людей, то вы привыкли смотреть в глаза и вам очень комфортно это делать. Но есть люди, которые избегают взгляда: не от неуверенности, а оттого, например, что относятся к аудиальному типу людей: им это просто не важно, они будут слушать вас, подсознательно анализируя, сколько шума вы произвели, как звучит ваш голос и т. п.

3. **Дыхание.** Как человек дышит? Поверхностно или глубоко? Часто или редко? Гораздо сложнее подстраиваться по данному параметру, однако игра стоит свеч: отметьте тип дыхания человека и понемногу подстраивайте свое дыхание к его. Эта подстройка является наиболее тонкой, но и работает гораздо сильнее.

Маленькие хитрости:

- Нет необходимости подстраиваться под все параметры человека, можно выбрать один-два.
- Старайтесь делать это не слишком заметно, иначе собеседник обязательно спросит, почему вы обезьянничаете. Например, если говорить о голосе, ни в коем случае нельзя подстраиваться под дефекты речи, под заикание и т. п.



Подытожим

Принцип зеркала подразумевает:

- ✓ Подстройку по голосовым параметрам.
- ✓ Подстройку по телесным параметрам.
- ✓ Подстройку по дыханию.
- ✓ Естественную симпатию к человеку и его манере поведения, а не гротескное передразнивание!

Как Мастер думу думал. Создание бренда оратора

Через несколько лет успешных выступлений Мастер сел и стал думать великую думу: как сделать себя еще известнее и популярнее? Собрал он всех друзей и специалистов вокруг себя, и стали они это дело обсуждать.

«Чаще выступать!» — кричит один. «Появляться везде, где есть другие Мастера!» — вторит другой. «Написать книгу!» — кричит третий. «Сделать своих учеников лучшими Мастерами!» — надрывается четвертый.

«Все это верно, — вещает пятый, — вы все говорите об одних и тех же вещах разными словами, а я скажу так: создать личный бренд оратора, Мастера, специалиста — вот что нужно!» И все эти идеи мы сегодня как по волшебству превратим в задачи нашего Мастера.

Готовы?

Итак, предлагаем некоторые идеи для создания личного бренда и для продвижения своих идей через слово. (Кстати, Мастер слово «бренд» пока не понял, но слушал очень внимательно, чего и вам желаю.)

Шаг 1. Создание экспертности через контент. Когда человек становится признанным экспертом? Когда начинает создавать полезное содержание, контент: статьи, рассылки, аудиокасеты, видеоролики, видеофильм, книга, свой тренинг, курс, семинар. То есть как только вы начинаете трансформировать знания в полезный контент и продвигать его — при высоком качестве знаний — вы автоматически начинаете ассоциироваться с экспертностью в данной сфере.

Маленькая хитрость: многое можно и нужно не продавать, а раздавать, отправлять в рассылках, выкладывать в своем блоге в Интернете бесплатно! Не бойтесь делиться своими знаниями!

Отправьте полезные статьи в бизнес-журналы, газеты и другие источники бесплатно, позаботьтесь о своей популярности сами. Статья должна быть именно полезной, а не продающей какие-либо идеи. Именно полезные статьи берут в прессу, поскольку люди любят получать действительно полезную информацию. Отдайте бесплатно. Отдайте вперед. Чтобы ваша экспертность была подтверждена, признана, улучшена, востребована. И только потом начинайте продавать знания в книгах, фильмах, аудиокурсах и т. п.

Шаг 2. Создание экспертности через бизнес-мероприятия. Это очень важный блок. Во-первых, необходимо узнать, какие бизнес-мероприятия уже существуют в вашем городе. И появляйтесь везде, где это возможно! Отправляйте заявки в бизнес-клубы, приходите на бизнес-завтраки, посещайте конференции, форумы, встречи рекламодателей, бизнес-лектории. Попасть туда можно, следя за различными акциями и новостями вашего города. Именно там вы встретите ваших потенциальных клиентов, партнеров, друзей и т. п. Запаситесь предложениями, визитками, нужными фразами.

Кроме того, существует самопродвижение с помощью радио и телевидения. Речь идет не о рекламе. Очень действенно, если вы на радио- и телеканалах выступаете как эксперт, отвечаете на вопросы и опять же предоставляете много полезной информации в отведенное вам время бесплатно.

Шаг 3. Создание экспертности через обучение других. Мне очень нравится тезис **«Обучая других, обучись сам»**. Мы становимся экспертами, когда начинаем обучать других людей. Участвуйте во всем и везде, рассказывайте вашим сотрудникам, как работает та или иная система в компании. Передавайте свои знания ученикам, выступайте на конференциях, форумах, семинарах, создавайте свой собственный курс! Творите! Через личность, через экспертность, через харизму продвигается ваш бизнес. И этому как нельзя лучше способствует ораторское мастерство, т. е. те приемы и техники, которые мы рассмотрели в части 1.

В завершение отметим, что именно Слово является первой инвестицией в ваш бизнес. Денег может еще не быть, но Слово, с помощью которого мы проводим переговоры, презентации, беседы, выступления, управляем конфликтами, управляем своей жизнью, всегда при вас!

Инвестируйте именно его — и оно принесет хорошие плоды в создании бренда оратора и развитии вашего бизнеса.



Подытожим

Создание экспертности и бренда оратора осуществляется в первую очередь с помощью:

- ✓ Отличного полезного контента.
- ✓ Нетворкинга на бизнес-мероприятиях.
- ✓ Обучения других своим навыкам и умениям.



Часть 3
Оратор как стиль жизни. Casual

Превью. Оратор как путь лидера

Шло время. Росли деревья. Росла трава. Росли облака, рождая дождь. Росло Мастерство по всему миру. Росли новые ученики Мастера. Рос Мастер.

Несмотря на то что за два года он создал себе имя и стяжал успех, внутри он оставался таким же простым, душевным, преданным делу человеком.

И пока он рос и осваивал все премудрости коммуникации — он вывел для себя следующие основополагающие истины.

1. **Нет ошибок в коммуникации — есть обратная связь от мира.** И поэтому он был все время смелым и не боялся ошибаться, выходил на сцену и принимал вызов, совершал досадные промахи и ошибки. Но шел снова вперед.
2. **Нет оценки со стороны других людей — есть лишь обратная связь от мира.** И потому он выходил на сцену смело, применив приемы снижения волнения, он выходил каждый раз к миру, для того чтобы получить обратную связь и понять, что еще можно было сделать лучше.
3. **Слово — это стартовый капитал.** И потому начинать любое дело, любой бизнес лучше с проработки себя самого, потому что именно вы — лицо компании. Именно вы — пример для подчиненных. Именно вы — лидер. Денег может пока не быть. Но навыки коммуникации всегда остаются с вами.
4. **Бизнес — это создание теплых отношений через Слово**, через общение и обмен идеями, через самопродвижение, через создание экспертности и личного бренда, через обучение других.

5. И наконец, самый главный постулат Мастера: **коммуникация — это путь лидерства**. Если вы общаетесь на высоком уровне и создаете теплые отношения, если инвестируете Слово в саморазвитие, затем ваш рост начинает приносить плоды. Вы становитесь законодателем Слова, законодателем моды и стиля, лидером.

ВНИМАНИЕ!

Эта часть книги НЕ для вас, если:

1. Вы НИЧЕГО не хотите менять в своей жизни.
2. Вам до сих пор доставляет удовольствие жизнь в давно заведенной рутине: дом — работа, дом — работа, дом — работа.
3. Вас пугает все новое.
4. Вы каждый день встаете очень рано, с трудом отрываете голову от подушки и не понимаете, с какой целью вы проснулись.
5. Все скучно, буднично, обычно — и это вам по душе.
6. Вы сомневаетесь, хотите ли вы жить богаче, лучше, эффективнее. Если все еще сомневаетесь — вам точно не сюда.

А теперь поговорим о главном.

Вспомним начало нашей книги и разговор о том, что такое ораторское мастерство. На первый взгляд — искусство публичных выступлений, т. е. умение со сцены говорить ярко, емко, харизматично, импровизировать и аргументировать, отвечать на вопросы и презентовать.

Вроде бы сфера применения ораторского мастерства достаточно узка.

Мы можем выделить четыре основных блока, изучаемых в рамках ораторского мастерства:

- речевой (импровизация, аргументация, речевой этикет);
- актерский (вживание в роли, умение выступать в разных стилях, работа с мимикой, голосом, метасообщением);
- невербальный (жесты, контакт глаз, движения, громкость, темп речи, паузы и др.);

- презентативный (структурирование речи, создание презентаций, в том числе слайдовых).

И очень часто мы с вами, дорогие читатели, наивно полагаем, что если мы не выступаем публично — то никакое ораторское искусство нам не нужно. А раскрасить серые будни можно красным бургундским (в лучшем случае) или околотелевизионным времяпрепровождением. Давай взглянем на ситуацию шире. Мы не выступаем — значит не ходим на тренинги, не читаем книги на эту тему, не слушаем аудио- и видеокурсы и т. д. Если мы не ходим на тренинги и т. п. — мы не выступаем; если не выступаем, мы не продвигаем свои идеи, услуги, себя; если мы не выступаем, то как можем надеяться на какой-то успех? Его нет. Нет успеха — нет денег. Аксиома. Нет денег — нет тренингов, книг, курсов, видеофильмов. Загнав себя в замкнутый круг, начинаем понимать, что помочь себе можем только мы сами.

Схема лузера



Очень часто мы так и живем: все когда-нибудь да потом. Не узнав настоящую цену Слова и то, какой успех оно может принести нам.

А если отталкиваться именно от обучения и работы над собой? Давайте развернем схему в обратную сторону. И наконец ощутим, что оратор — это образ жизни. Чей? Современного успешного человека. Мастера.

Не все успешные люди — хорошие ораторы.

Но все хорошие ораторы — успешные люди. Аксиома.

Что происходит, когда мы сами, первые, тянем за ниточку к себе эти волшебные слова? Когда начинаем применять их осознанно и к месту? Когда начинаем продвигать свои идеи со сцены и становиться лидерами в коммуникации, а значит, и в жизни?

1. Вы начинаете сами искать выступления. То есть вам становится не страшно и не лень высказывать свои мысли на собраниях, планерках, конференциях, в общественных дебатах, в семье, с начальством... А далее...
2. Успех сам ищет вас! Вам предлагают выступить от компании. Повышают на работе. Вы входите во вкус успеха. Выступления — самопродвижение.
3. Если вы уже начальник — вы легче контактируете с партнерами, клиентами, подчиненными. Выступаете перед ними ярко, харизматично — они готовы идти за вами. Коллектив становится более сплоченным благодаря вам. Выступления — продвижение компании.
4. Больше выступлений — больше возможностей, больше инвестиций, больше контактов, больше партнеров. Выступления — успех.

Схема лузера сама собой разворачивается в обратную сторону и становится схемой лидера



Зная об этом, мы сумеем сделать ораторское мастерство стилем своей жизни и максимально эффективно применять методики, полученные в книге: целенаправленно, осознанно, результативно.

Мы вместе с вами шаг за шагом разовьем вкус к жизни в стиле ораторского мастерства, обретем успех выступлений, проанализируем вашу личную ситуацию и изменения во всех сферах жизни.

Тайм-менеджмент оратора. Слово на вес золота

Итак, мы подошли к очень важному разговору о том, что есть Слово. Нередко ко мне приходили на обучение люди, которые с порога заявляли: мол, это ваше ораторское мастерство — лишь словоблудие, многословие, умение держаться на сцене и гнать словесную пургу.

О наболевшем не могу не сказать.

Эта книга посвящена тому, чтобы начать относиться к вашему Слову осознанно, а именно:

1. Согласиться с тем, что оратор — это коммуникатор на сцене и в жизни. А значит, очень образованный человек в плане жанров, техник и методик.
2. Оратор — это человек, который умеет переключаться с одного жанра на другой достаточно быстро именно благодаря этой осознанности.
3. Оратор — это лидер в коммуникации и жизни.
4. И наконец, оратор знает, что Слово должно быть весомым. И вес его равен весу золота. То есть оратор бережет слова и не тратит их попусту. Ведь многословие — это пустословие. Многословие — это неумение сказать. Многословие — это желание понравиться, добиться, убедить. Оратор, испытывающий нужду высказаться абы как, только чтобы высказаться, — просто пустозвон. И я предлагаю дать ему какое-нибудь другое название.

А гордое имя Оратора присваивать только тем людям, которые подняли уровень своего Слова до мастерства, до осознанности, до виртуозности.

Поэтому тайм-менеджмент оратора — это не что иное, как четкое понимание того, сколько времени тебе отведено на выступление, — и сокращение этого времени по возможности для получения яркой, краткой, осмысленной и стильной речи!

И в завершение нашей с вами работы над стилем. Отпустив Мастера восвояси (ведь он-то освоил науку общения!), обращаюсь персонально к вам, и к вам, и к вам, и к вам...

Боремся с неуверенностью, создаем образ, стиль жизни, лидерство с помощью слова — а что, если сейчас, в самом конце книги я вдруг задам вам такой вопрос: *«А оно вам надо?»*

Часть людей на автомате скажут: *«Конечно, надо!»*, не поняв, о чем я спрашиваю.

Часть, испуганно озираясь, очнутся от потребления секретных техник освоения ораторского мастерства и прошепчут: *«А что?»*

Другие спросят: *«Вы о чем?»*

Иные: *«Забавная. Мы уже достигли результатов!»*

Я, возможно, получу еще десяток различных ответов на мой дурацкий и не к месту вопрос.

И каждый будет по-своему прав. Потому что каждый будет находиться на своей линии жизни, в своем сценарии и жестко управляемой модели поведения. Это будет логичный ответ именно для него.

Так о чем же мы с вами беседуем?

Если вы уже поняли, по какому принципу строится наше обучение, то, вероятно, увидели, что оно похоже на игру в карты, когда новичкам везет на первых порах, а затем им приходится либо осознанно делать выбор в пользу обучения профессиональной игре, либо бросать, либо раз за разом проигрывать.

Это синхронно обучению любому творчеству, например написанию стихов: когда ты в 12–15 лет стартуешь — с юношеским пылом и задором, когда ты по секрету всему свет сообщаешь:

«Я пишу стихи!», когда хвалят мама, папа, друзья, а потом ты вдруг понимаешь, что это лишь верхушка айсберга, что надо учиться. Хватаешься за учебники по стихосложению. Становишься более технологичным. И снова мало. Суть поэзии вообще ухватить очень сложно, найти себя еще труднее, а вокруг еще масса критиков из мира литературы, не всегда дружественно настроенных. **Выживает сильнейший** — НЕ тот, кто завел больше связей, НЕ тот, кто честно клещами из себя вытаскивает по виршу в день, **а тот, кто, освоив все фишки и техники, выдержав натиск жесткой критики — и не закрывшись! — остается с душой ребенка, с технологиями Мастера, с талантом от Бога** писать стихи.

То есть люди, у кого за это время обучения техникам сформировалась некая основа, база, нравственная платформа, на которой уже потом успешно можно вырастить нечто новое, складывая «фишки» и так и этак.

Не так давно я услышала подтверждение этой глубочайшей мысли в мини-лекции великого психолога Николая Ивановича Козлова на одной из конференций в 2012 году, где имела честь присутствовать. Его лекция называлась «Как управлять вниманием группы в офлайн- и онлайн-тренингах», и он рассказывал о потрясающих секретах управления вниманием (кое-кто, потирая руки, скажет: «О манипуляции!»), отметив при этом, что **«фишки» не работают, если нет нравственной основы или базы внутри вас!**

Я возвращаюсь к своему основополагающему вопросу: а оно вам надо?

Ведь наше обучение в книге построено на принципе айсберга: помните, карты, стихи, да и вся наша жизнь основана на этом!

И только в самом конце мы разберем, что такое наш с вами айсберг ораторского мастерства, чтобы мы видели, куда же двигаться дальше.

Айсберг

1. Легкие и быстрые для усвоения техники. Снижение волнения — ощущение себя уверенным и сильным.

2. Быстрая и эффективная проходка по параметрам техники речи (30 элементов) и жанрам, которые, так или иначе, в состоянии освоить любой человек.
3. Углубление в тематику «Коммуникация в бизнесе». Раскрытие для себя новых жанров.
4. Тема «Коммуникация в бизнесе». Побуждение к самопродвижению и созданию экспертности.

Водораздел — вопрос «А оно тебе надо?» Ответ нужен для дальнейшего движения вперед.

1. Оратор и любовь к публике.
2. Коммуникация как путь лидерства, личностного роста. Осознание себя, постановка глобальных целей, создание харизмы и умения вовлекать людей.
3. Духовная платформа любого пути общения. Любовь и счастье, которые несет правильная коммуникация.

Как мы справедливо успели заметить, части 1 и 2 этой книги посвящены техникам коммуникации. Обучиться всему этому можно на **так называемых тренингах имиджа, дающих быстрый результат, в итоге выстраивающих пошаговую программу для каждого** и предоставляющих полную систему для движения в любой сфере: ораторское мастерство, деловые переговоры, малая беседа и т. п.

Тренинги имиджа не вмешиваются в ваше сознание, лично вами и вашим эго выстроенную схематичную белочье-колесную жизнь — и вы, быстро поменявшись, благодарите тренера и убегаете...

Вероятно, чтобы затем вернуться ко мне с массой вопросов: *«А почему это и это не сработало?», «А почему это и то неэффективно?»* И тогда я спрошу вас снова: *«А оно вам надо, чтобы мы помогали вам меняться?»* Это так болезненно и неприятно. Это внутренняя работа над собой. Обучают этому скорее на тренингах трансформации или тренингах характера (по С. Кови), это не набор фишек, а попытка пройти вместе путь осознания того, что такое коммуникация на самом деле. Это та самая платформа, или база, без которой техники не работают или работают не в полную силу.

Вы хотели бы получать удовольствие от еды, секса, общения с ребенком на 30%? Нет? Почему же вы позволяете себе это в коммуникации?

Фишки! Дайте мне фишек! Я буду управлять людьми! Я хочу манипулировать! Я хочу защищаться от этих злобных троллей!

А вы не пробовали открываться им сами? Страшно? Да. Больно? Да. Но если начинать работу над собой как над лидером — настоящим лидером в коммуникации, то нужна эта небольшая третья часть книги. И далее только работа над собой.

Приемы без нравственной основы — это человек без половины тела, это суррогат общения, фастфуд коммуникации.

Техники продаются лучше. Трансформация — хуже. Но одно без другого не работает.

Обращусь сейчас к руководителям бизнеса: и это НЕ ТОЛЬКО О ДЕНЬГАХ. Вы можете сказать, мол, я уже заработал — и значит, есть результат коммуникации. Я и так лидер, харизматичный, настоящий и т. п.

Загляните внутрь себя. Приходя с работы — какой вы? Как общаетесь с семьей? С друзьями? Доверяете ли людям? Открываетесь ли им? Есть ли вообще на эти размышления время?

Хотите ли чего-то иного?

Если каждый из вас сейчас решил идти со мной дальше и раскрыть для себя потрясающий (самый небольшой и самый объемный, самый простой и самый сложный одновременно) раздел «Концепция стиля» — приглашаю вас.

Концепция стиля: коммуникация и любовь

Я приглашаю вас, Мастера, за состоянием счастья. За той основой, которая поможет техникам заработать на полную мощь, ощутить истинную силу слова и силу любви к людям.

Мы с вами уже перешагнули порог насыщения приемами, техниками, манипулятивными штучками. Стали мы от этого счастливее или богаче? Нет. Это арсенал, карты, строки, которые еще не рифмовались.

Это то, что мы хотели иметь. И мы это имеем. Иногда, имея это, мы «делаем» (применяем, но на 30%, забываем, не всегда эффективно и осознанно проговариваем и т. п.). Но мы НЕ стали от этого счастливее, увереннее, целеустремленнее! То есть не обрели состояния «быть».

Схема «иметь-делать-быть» не работает! Она тупиковая.

Значит ли это, что я обманула вас? Нет. Просто провела тем путем, на котором так часто настаивают.

Но ведь можно перевернуть схему и исходить из позиции:

«Быть-делать-иметь», т. е. быть счастливым, уверенным, целеустремленным, любящим и т. п., делать, применяя полученные приемы, которые эффективно ложатся на основу, и иметь результат: харизму, лидерство, деньги, компании, бизнес-партнерства.

И поэтому закончить книгу я хочу домашним заданием, которое является основным для всех нас.



Упражнение «Улыбка миру»

Начните улыбаться людям на улицах, в лифте, из-за стекла авто на красном свете светофора. Не бойтесь и делайте! Завтра не наступит никогда! Только здесь и сейчас! Коммуникация начинается с любви.

Предлагаю следовать именно этим путем — вместе.

Послесловие

Я свято верю в Слово.

В то, что Слово, правильное, доброе, вовремя произнесенное, меняет мир.

Именно от нас с вами зависит, в какую сторону этот мир будет меняться.

Какие слова вы будете произносить?

К чему призывать?

Сделаете ли вы Слово инструментом своего успеха, радости, способом поделиться со всем миром гениальными идеями, способом повести людей за собой?

Или положите инструмент на полочку и предпочтете идти за другими?

Выбор за вами.

Искренне надеюсь услышать ваше слово звучащим. Искренне верю в то, что в каждом из нас есть Мастер общения. Мастер слова.

И верю в то, что вашу речь невозможно забыть!

А. Пожарская

ЭТУ РЕЧЬ НЕВОЗМОЖНО ЗАБЫТЬ.
Секреты ораторского мастерства

Заведующий редакцией	*А. Толстиков*
Руководитель проекта	*С. Ерохова*
Ведущий редактор	*Е. Маслова*
Литературный редактор	*М. Одинокова*
Художник	*Л. Адуевская*
Корректоры	*М. Одинокова, Н. Сулейманова*
Верстка	*С. Киселева*

ООО «Питер Пресс», 192102, Санкт-Петербург, ул. Андреевская (д. Волкова), д. 3, литер А, пом. 7Н.
Налоговая льгота — общероссийский классификатор продукции ОК 005-93, том 2; 95 3005 — литература учебная.
Подписано в печать 27.06.13. Формат 60x90/16. Усл. п. л. 10,000. Тираж 3000. Заказ 2453/13.
Отпечатано в соответствии с предоставленными материалами в ООО «ИПК Парето-Принт».
Тверь, www.pareto-print.ru.

КНИГА-ПОЧТОЙ

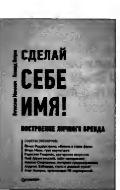


192 с., 14×20,5,
Обл.

Е. Шестакова

ГОВОРИ КРАСИВО И УВЕРЕННО. Постановка голоса и речи

Что такое наш голос? Это прежде всего инструмент. Музыкальный, тонко устроенный, сложный, неповторимый. Можно быть серой мышкой с тихим, завышенным, неярким и плоским голосом, а можно играть первую скрипку в оркестре – каждый выбирает для себя. Задача этой книги – повышение КПД каждого человека через развитие голоса. Это инструмент успешности – мощный и уникальный. Книга поможет вам понять себя, свои желания, свой голос, настроить его и полюбить. Мы поэтапно, глава за главой, урок за уроком научим обращаться с этим волшебным инструментом и использовать его богатые возможности на все 100 или даже 200%. Книга построена по принципу тренинга, где в каждом блоке раскрывается новая тема. Между блоками есть связки, домашние задания и вопросы для самоконтроля. Вы сможете самостоятельно продиагностировать свой голос, а также ответить на вопрос, который интересует, пожалуй, большинство людей: а какой же у меня голос? С помощью необычных, интересных заданий и листов контроля вы сможете исправить многие недостатки, присутствующие в вашей речи, и закрепить полученный результат. Надеемся, что благодаря такому подходу вы сможете изменить свой голос, усовершенствовать его и победить страх перед аудиторией.



176 с., 14×20,5,
перепл.

В. Макович, Л. Петров

СДЕЛАЙ СЕБЕ ИМЯ! Построение личного бренда

Персональный брендинг – лучший способ добиться признания и большего заработка, получая при этом удовольствие. Наличие сильного бренда обеспечивает уважение в профессиональных сообществах, популярность среди клиентов, работодателей, вашей целевой аудитории. Это разговоры, слухи, огромный авторитет, ваше конкурентное преимущество и совершенно другой уровень доходов. В данной книге авторы наглядно продемонстрируют, как, используя инструменты маркетинга, построить и монетизировать собственное имя, и вы сами убедитесь в том, что люди делятся на две половины. Одни, войдя в комнату, восклицают: «О, кого я вижу!», другие: «А вот и я!». Каждую главу сопровождают практические советы и реальные истории успеха от ведущих экспертов.

Как стать настоящим Мастером слова?

Александра Пожарская
и



Академия Риторики и Ораторского Искусства

приглашает вас на тренинги по коммуникации:

- «Харизматичный оратор»
- «Мастерство переговоров (управленческие поединки)»
- «Речевая самооборона: мастерство контрманипуляции»
- «Искусство звучащего голоса»
- «Тренинг тренеров: профессия бизнес-тренер»

Наши контакты:
8(3952)68-28-40
www.masterslova.com

По всем вопросам пишите лично мне на почту
masterslova@bk.ru

С уважением и благодарностью,
Ваша Александра Пожарская



Александра Пожарская — филолог, бизнес-тренер, консультант, основатель проекта «Академия риторики и ораторского искусства "Мастер слова"» — центра по риторике в Восточной Сибири. Среди клиентов и партнеров — крупнейшие российские компании (Байкальский банк Сбербанка России, конкурс «Краса России», 2GIS), а также многие известные представители политики и бизнеса.

Книга предназначена для тех, кому по роду деятельности необходимо быть успешным в коммуникации: во время выступлений перед аудиторией и в переговорах, в обычной беседе и по долгу службы. То есть для студентов и преподавателей, психологов и бизнес-тренеров, врачей, продавцов, сотрудников call-центров и, конечно, политиков и руководителей. Для всех, кто хочет добиться успеха на сцене и в жизни, кто хочет стать ярким, эффектным и запоминающимся оратором, умеющим овладевать вниманием зала и удерживать его во время выступления.

Вы узнаете:

- Самые яркие и простые техники выступления на сцене.
- Секреты работы с аудиторией.
- Жанры коммуникации в бизнесе.
- Чем оратор отличается от ОРАТОРА.
- Из чего должен состоять «гардероб» оратора.
- Почему хорошая коммуникация может стать вашим стилем жизни.



www.piter.com
вся информация
о книгах и веб-магазин



